

**C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME OTORGA EL ARTÍCULO 90 FRACCIÓN III, Y EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE ME IMPONE EL ARTÍCULO 91 FRACCIONES II Y VI, AMBOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 2, 11, 12 y 19 FRACCIÓN XII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; Y**

**ULTIMA REFORMA 03 DE AGOSTO DEL AÑO 2022.**

### **CONSIDERANDO.**

**PRIMERO.** Que el Plan Estatal de Desarrollo denominado Plan Q. Roo 2016-2022 tiene la visión de un Quintana Roo con una administración pública de vanguardia, moderna, cercana a la sociedad, profesional, honesta, transparente y competitiva, capaz de enfrentar con eficacia y eficiencia, los retos actuales y futuros de la Entidad; asimismo, tiene como objetivo estratégico, reinventar la gestión pública, para obtener un gobierno de calidad, con una organización ágil, sencilla, al servicio del ciudadano, amparado en principios de participación, de transparencia y de rendición de cuentas, que impulse y dirija las aspiraciones de los quintanarroenses.

**SEGUNDO.** Que el citado Plan Estatal en el programa 4, Diversificación y Desarrollo de Turismo, considera consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que, como motor del desarrollo económico y social del Estado genere bienestar para todos. Para ello, la Administración Pública requiere de una constante readecuación a su estructura orgánica garantizando su inserción funcional en los modelos actuales de Servicios Turísticos.

**TERCERO.** Que mantener la Administración Pública en constante perfeccionamiento, adecuándola a las necesidades técnicas y humanas de la Entidad, resulta una obligación que me impone la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, por lo que el Ejecutivo a mi cargo ha considerado conveniente restablecer de manera concreta e integral los alcances, responsabilidades, estructura orgánica y demás facultades de la Secretaría de Turismo.

**CUARTO.** Que la Secretaría de Turismo, conforme a las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado le confiere y de acuerdo a las estrategias y acciones previstas en dicho instrumento, esta Secretaría viene impulsando la conducción, supervisión y difusión de la política de desarrollo, capacitación y promoción de la actividad turística, así como consolidando y regulando los servicios regionales de ese sector prioritario para el desarrollo económico del Estado.

**QUINTO.** Que con el propósito de estar en aptitud de seguir cumpliendo con las atribuciones conferidas a la Secretaría de Turismo se llevó a cabo la revisión de su normatividad interna, a fin de proponer adecuaciones que lo actualicen en concordancia con el marco jurídico vigente, en tal virtud, se hace necesaria la expedición de un nuevo instrumento jurídico que actualice los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad de las unidades administrativas que integran la estructura básica de la Secretaría de Turismo, desarrollando una cultura de racionalización que evite la duplicidad de funciones y el desequilibrio en las responsabilidades delegadas, así como regular y administrar el trabajo interno que desarrolla cada una de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría.

Que en mérito de lo antes expuesto y fundado he tenido a bien expedir el siguiente:

### **REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**

#### **CAPÍTULO I TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** La Secretaría de Turismo, como Secretaría auxiliar del Poder Ejecutivo del Estado, tiene el desempeño de las atribuciones y facultades que le confieren la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; el Acuerdo de Descentralización de Funciones suscrito entre la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal y el Gobierno del Estado de Quintana Roo; la Ley General de Turismo; la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo; y otras leyes, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos que expida el Titular del Poder Ejecutivo.

El presente Reglamento tiene por objeto normar la organización y el funcionamiento de la Secretaría de Turismo, así como establecer las facultades y competencias de cada una de las Unidades Administrativas que la integran.

Las disposiciones emanadas de este Reglamento Interior son de observancia general exclusiva del personal adscrito a la Secretaría de Turismo y tendrán vigencia indefinida hasta que se hagan modificaciones al mismo y sean publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**Artículo 2.** Para los efectos del presente ordenamiento, se entenderá por:

- I. **Atlas Turístico de Quintana Roo:** El registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos del Estado, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del desarrollo del turismo;
- II. **Atribución:** Conjunto de facultades (poderes, derechos o potestades que se le otorgan a una Dependencia o Entidad, Esta se da por medio de documentos que dan origen al Ente Público;
- III. **COPLADE:** Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo;
- IV. **CPTQ:** Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo;
- V. **DATATUR:** Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México;
- VI. **Dependencias:** Las referidas como tal en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y demás Unidades Administrativas;
- VII. **Entidades:** Organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos, referidos como tal en la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo;
- VIII. **Estado:** El Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- IX. **Facultad:** Poder y/o derecho que le es otorgado a una Unidad Administrativa, para actuar al interior o exterior de la Secretaría o Entidad, respecto de asuntos que son de interés para las mismas. Estas se dan por medio del presente Reglamento Interior y se derivan de las atribuciones conferidas en el documento que le da origen al Ente Público;
- X. **Gobierno del Estado:** Gobierno del Estado de Quintana Roo;
- XI. **ICTUR:** Instituto de Competitividad Turística;
- XII. **Reglamento:** El presente documento denominado Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- XIII. **PBR:** Presupuesto Basado en Resultados;
- XIV. **Secretaría:** A la Secretaría de Turismo como Dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo;
- XV. **Secretario (a):** Al Titular de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- XVI. **SECTUR:** A la Secretaría de Turismo del Gobierno de México;
- XVII. **SECOES:** Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo;
- XVIII. **SEFIPLAN:** Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo;
- XIX. **Titular del Poder Ejecutivo:** Se refiere al (a la) Gobernador (a) en turno del Estado de Quintana Roo de conformidad con el artículo 78 y demás relativos aplicables de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- XX. **Turismo:** Fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios; y
- XXI. **Unidades Administrativas:** Las Subsecretarías, Direcciones, Jefaturas de Departamento y demás Unidades de la Secretaría, previstos en este Reglamento, los acuerdos y los Manuales administrativos correspondientes.

## **TÍTULO SEGUNDO DEL ÁMBITO DE COMPETENCIA Y ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA**

**Artículo 3.** Al frente de la Secretaría habrá un Titular al que se le denominará Secretario (a) quien para el estudio, planeación y desahogo de los asuntos de su competencia, se auxiliará de las siguientes Unidades Administrativas:

### **1. Despacho de la Secretaría de Turismo:**

- 1.1 Secretaría Particular;
- 1.2 Secretaría Privada;
- 1.3 Dirección Técnica Zona Norte;
- 1.4 Dirección Administrativa;
  - 1.4.1 Departamento de Recursos Humanos;
  - 1.4.2 Departamento de Recursos Materiales;
  - 1.4.3 Departamento de Control Presupuestal y Recursos Financieros;
- 1.5 Dirección de Innovación y Tecnologías;
  - 1.5.1 Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación;
  - 1.5.2 Departamento de Informática y Soporte Técnico Zona Norte;
- 1.6 Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y Archivo
  - 1.6.1 Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales;
- 1.7 Dirección de Comunicación Social Zona Norte;
- 1.8 Dirección de Atención al Turista Zona Norte;
  - 1.8.1 Departamento de Asistencia al Turista Zona Norte;
  - 1.8.2 Departamento de Atención al Turista Riviera Maya Zona Norte;
  - 1.8.3 Departamento de Atención al Turista Zona Norte;
  - 1.8.4 Departamento de Quejas Zona Norte; y
  - 1.8.5 Departamento de Orientación al Turista Zona Norte.

### **2. Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte:**

- 2.1 Dirección de Diseño e Imagen Turística;
  - 2.1.1 Departamento de Imagen Turística;
- 2.2 Dirección de Programas Especiales Zona Norte;
  - 2.2.1 Departamento de Registro de la Plataforma Estatal Zona Norte;
  - 2.2.2 Departamento de Cumplimientos y Seguimiento de la Plataforma Estatal Zona Norte;
- 2.3 Dirección de Promoción Turística Zona Norte;
- 2.4 Dirección de Mercadotecnia Zona Norte; y
- 2.5 Dirección de Relaciones Públicas Zona Norte.

### **3. Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico:**

- 3.1 Dirección de Planeación y Política Turística;
  - 3.1.1 Departamento de Planeación y Evaluación;
  - 3.1.2 Departamento de Información y Estadística;
- 3.2 Dirección de Capacitación y Cultura Turística;
  - 3.2.1 Departamento de Registro, Normatividad Turística y Mejora Regulatoria Zona Norte
  - 3.2.2 Departamento de Modernización a MiPyME Turística Zona Norte;
  - 3.2.3 Departamento de Promoción y Vinculación a la Calidad Turística Zona Norte;
  - 3.2.4 Departamento de Cultura Turística;
  - 3.2.5 Departamento de Certificación y Competitividad Turística;
- 3.3 Dirección de Fomento a la Inversión;
  - 3.3.1 Departamento de Vinculación y Seguimiento;
  - 3.3.2 Departamento de Inversión Turística;
- 3.4 Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos;
  - 3.4.1 Departamento de Fortalecimiento Turístico;
  - 3.4.2 Departamento de Turismo Alternativo;
- 3.5 Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística;
  - 3.5.1 Departamento de Control de Obras;
  - 3.5.2 Departamento de Proyectos y Costos;
- 3.6 Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable Zona Norte; y
  - 3.6.1 Departamento de Dictaminación Zona Norte.

Asimismo, la Secretaría contará además con las jefaturas de departamento, jefaturas de oficina y demás personal técnico administrativo contemplado dentro del presupuesto de egresos autorizado y que resulten necesarios para el adecuado cumplimiento de sus facultades.

**Artículo 4.** La Secretaría, a través de sus Unidades Administrativas, conducirá y realizará sus actividades en forma programada y con sujeción a los objetivos y metas que establezca del Plan Estatal de Desarrollo vigente, así como los asuntos que le encomiende el Titular del Poder Ejecutivo.

## **CAPÍTULO II TÍTULO PRIMERO DE LAS FACULTADES**

### **DE LAS FACULTADES DEL (DE LA) SECRETARIO (A) Y TITULARES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL DESPACHO.**

**Artículo 5.** La representación de la Secretaría de Turismo, así como el trámite y resolución de los asuntos de su competencia, corresponden originalmente al (a la) Secretario (a) quien para la mejor distribución y desarrollo del trabajo podrá delegar sus facultades en servidores (as) públicos (as) subalternos (as), sin perjuicio de su ejercicio directo, expidiendo para tal efecto los acuerdos relativos que deberán ser publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**Artículo 6.** El (la) Secretario (a) tendrá las facultades siguientes:

- I. Vigilar que se lleve a cabo la programación y evaluación institucional en el Sector Turismo y asegurar su vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo;
- II. Promover y asegurar el cumplimiento de los programas de la Secretaría, así como de sus Entidades sectorizadas y colaborar con las demás Dependencias en la ejecución y vigilancia de los programas multisectoriales;
- III. Vigilar, controlar y dar apoyo técnico las Entidades que tiene sectorizadas, así como a los diversos órdenes y niveles de gobierno a los sectores social y privado, y a los particulares;
- IV. Evaluar periódicamente los programas de la Secretaría; así como acordar con el Titular del Poder Ejecutivo, el despacho de los asuntos encomendados a la Secretaría;
- V. Proponer al (a la) Titular del Poder Ejecutivo las iniciativas y proyectos de reforma y actualización de las disposiciones jurídicas en materia turística;
- VI. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades encomendadas a la Secretaría y aquellos que sean señalados por delegación o le corresponda por suplencia;
- VII. Interponer y dar seguimiento a las demandas jurisdiccionales, denuncias y/o querrelas que tengan por objeto la defensa de los intereses de la propia Secretaría; rendir los respectivos informes previos y justificados en los juicios de amparo en que tenga el carácter de autoridad responsable; y conocer y resolver los recursos administrativos que le sean interpuestos cuando legalmente procedan;
- VIII. Apoyar al (a la) Titular del Poder Ejecutivo en la adecuación, operación y retroalimentación de los consejos consultivos de participación social, vinculados con el Sector Turismo;
- IX. Autorizar los Manuales de Organización, de Procedimientos y de Procedimientos de Trámites y Servicios, necesarios para el funcionamiento de la Secretaría previo registro de la SECOES;
- X. Desempeñar las comisiones que el (la) Titular del Poder Ejecutivo le encomiende y mantenerlo (a) informado (a) sobre el desarrollo de sus actividades;
- XI. Promover, contribuir y cooperar en coordinación con las Dependencias competentes, en la profesionalización del personal y en la modernización de los servicios y funciones de la Secretaría;
- XII. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales asignados a la Secretaría, con sujeción a las políticas y normatividad que determine el Ejecutivo del Estado;

- XIII. Entregar a la instancia competente a más tardar el día treinta de septiembre de cada año, el proyecto de presupuesto de egresos de la Secretaría, para el ejercicio fiscal del siguiente año, a efecto de que se proceda a la elaboración del proyecto de iniciativa correspondiente;
- XIV. Tramitar en coordinación con la SEFIPLAN lo relacionado con los nombramientos, ratificaciones, remociones, renunciaciones y licencias del personal a su cargo;
- XV. Establecer y dirigir la política de la Secretaría, así como coordinar, en los términos de la legislación aplicable, la del Sector a su cargo;
- XVI. Someter a la consideración del (de la) Titular del Poder Ejecutivo, los asuntos encomendados a la Secretaría y a las Entidades paraestatales del Sector, y desempeñar las comisiones especiales que el mismo le confiera;
- XVII. Proponer al (a la) Titular del Poder Ejecutivo los anteproyectos de iniciativa de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes sobre los asuntos de la competencia de la Secretaría y del Sector respectivo;
- XVIII. Dar cuenta al Congreso del Estado de Quintana Roo, luego de que esté abierto el período de sesiones ordinarias, del estado que guarden los asuntos de la Secretaría y el Sector, siempre que sea requerido para ello, informar a cualquiera de las Comisiones que lo integran cuando se discuta una iniciativa de ley o se estudie un asunto relacionado con el ámbito de su competencia;
- XIX. Refrendar, para su validez y observancia constitucionales, los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes expedidos por el (la) Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, cuando se refieran a asuntos de la competencia de la Secretaría;
- XX. Aprobar el anteproyecto del PBR de la Secretaría y el de las Entidades Paraestatales del Sector que coordina, a efecto de que sean presentados a la SEFIPLAN en términos de la legislación aplicable;
- XXI. Someter a la consideración del (de la) Titular del Poder Ejecutivo el Programa Sectorial de Turismo, vigilando su congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo, así como aprobar las aportaciones del Sector a los programas regionales y especiales que se determinen a través de la SEFIPLAN;
- XXII. Adscribir orgánicamente a las Unidades Administrativas establecidas en este Reglamento, expidiendo y solicitando la publicación de la modificación correspondiente en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo;
- XXIII. Establecer las unidades de coordinación, asesoría y de apoyo técnico que requiera el funcionamiento administrativo de la Secretaría;
- XXIV. Dictar las medidas necesarias para el desarrollo de las actividades de la Secretaría, al igual que expedir el Reglamento Interior de la Secretaría, de acuerdo con las políticas y normatividad dispuestas por el (la) Titular del Poder Ejecutivo;
- XXV. Proponer los nombramientos de los (las) Titulares de las Subsecretarías y de las Unidades Administrativas que conforman la Secretaría, así como resolver sobre las propuestas que éstos formulen para la designación de su personal de confianza;
- XXVI. Presidir los Órganos de Gobierno de las Entidades del Sector Turismo previa autorización del (de la) Titular del Poder Ejecutivo y, en su caso, designar a los (las) representantes de la Secretaría ante los mismos, de conformidad con las normas dispuestas para tal fin;
- XXVII. Designar a los representantes y/o suplentes de la Secretaría ante las comisiones, congresos, organizaciones e instituciones municipales, nacionales e internacionales en los que participe la misma;
- XXVIII. Intervenir en los convenios que celebre el Ejecutivo Estatal, cuando incluyan aspectos de la jurisdicción y competencia de la Secretaría;
- XXIX. Promover la planeación de la producción, promoción, servicios y comercialización, como etapas que integran el proceso productivo del sector turismo, tanto en las singularidades específicas de cada etapa del proceso como en su configuración integral y sectorial;

- XXX. Concertar acciones en materia turística con otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública de los tres órdenes de Gobierno y celebrar los instrumentos jurídicos que corresponda con éstos;
- XXXI. Atender los asuntos nacionales e internacionales de la competencia de la Secretaría, así como celebrar convenios bilaterales y multilaterales de cooperación turística con otros Estados de la República Mexicana;
- XXXII. Promover, en coordinación con los Ayuntamientos, la determinación de zonas de desarrollo turístico prioritario, oyendo la opinión de otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y Federal cuando proceda, y expedir la declaratoria respectiva;
- XXXIII. Presidir la Comisión Intersecretarial de Turismo, así como aquéllas otras instancias de carácter interno que sean necesarias para el adecuado funcionamiento de la Secretaría;
- XXXIV. Resolver las dudas que se susciten con motivo de la interpretación y aplicación de este Reglamento y sobre los casos no previstos en el mismo;
- XXXV. Designar al Titular de Transparencia de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, quien fungirá como enlace ante el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como ante la Coordinación General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Secretaría de la Contraloría;
- XXXVI. Establecer y coordinar las políticas destinadas a la asistencia, orientación, información, atención y auxilio de los turistas nacionales y extranjeros;
- XXXVII. Participar con la Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano Sustentable, en la determinación de las necesidades de vías de comunicación, que garanticen el acceso y la conexión de los sitios Turísticos que determine la propia Secretaría;
- XXXVIII. Colaborar con la Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano Sustentable en la identificación de las necesidades de señalización en las vías estatales a las zonas de Desarrollo Turístico Sustentable, así como de otras zonas de competencia local;
- XXXIX. Promover y fomentar con la Secretaría de educación y con el Instituto de Cultura y Artes de Quintana Roo, la investigación, educación y la cultura turística;
  - XL. Solicitar a la SECTUR en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Rural y Pesca, el desarrollo de la pesca deportiva recreativa en términos de la Ley General de Pesca y Acuacultura Sustentable;
  - XLI. Brindar atención a los prestadores de servicios turísticos a través de asesoramiento y capacitación para conducirse de manera ética, profesional, apegados a las disposiciones legales que tiendan a proteger a los sectores sociales de materia Turística, ya sean estas de carácter municipal, estatal, nacional, e internacional;
  - XLII. Llevar a cabo la celebración de convenios con prestadores de servicios turísticos, por medio de los cuales se promuevan e impulsen acciones que hagan posible el cumplimiento de los objetivos del turismo social y accesible;
  - XLIII. Crear, ejecutar y regular el diseño, administración, implementación, operación y actualización de la Plataforma Estatal y el Sistema Estatal, así como todas las actividades relacionadas para su debido funcionamiento.
  - XLIV. Emitir y formular opiniones con respecto de los proyectos y actividades desarrolladas por las Entidades y Dependencias de la Administración Pública Estatal que pudieran presentar un impacto a la actividad y desarrollo turístico del Estado y que le sea sometidos a su consideración;
  - XLV. Coadyuvar con la Secretaría de la Salud Estatal en la instrumentación de programas y la aplicación de las medidas sanitarias que al efecto aquella expida, así como la emisión de las disposiciones administrativas correspondientes que permitan la preservación de la salud y de la actividad turística en la Entidad en caso de presentarse contingencias sanitarias;

- XLVI. Concertar con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a través de los mecanismos de planeación correspondientes, diversas acciones en conjunto con el objeto de potencializar al sector turismo desde una perspectiva de carácter transversal y multidimensional.
- XLVII. Formular, coordinar y promover programas que impulsen y promocionen a nivel nacional e internacional, los tipos de turismo previstos en la presente Ley;
- XLVIII. Promover la creación, promoción y desarrollo de destinos turísticos rurales en el Estado;
- XLIX. Impulsar y fomentar el turismo rural y comunitario de conformidad con las disposiciones administrativas correspondientes;
  - L. Suscribir las constancias de inscripción a favor de los prestadores de servicios que se inscriban en la Planeación Estatal de servicios turísticos; y
  - LI. Las demás facultades que las disposiciones legales le confieran expresamente.

El (la) Secretario (a) podrá delegar sus facultades a los (las) servidores (as) públicos (as) subalternos, con excepción de las contenidas en las fracciones XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVI.

**Artículo 7.** Al frente de la Secretaría Particular, estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Secretario (a) Particular, a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Organizar y controlar la audiencia pública, correspondencia, agenda y archivo del (de la) Secretario (a);
- II. Coordinar los itinerarios de viajes que requiera el (la) Secretario (a), así como tramitar los recursos económicos para tal fin ante la Dirección Administrativa;
- III. Escuchar y atender las demandas y quejas de la ciudadanía relacionadas con el Sector Turismo, canalizándolas al área correspondiente para su atención;
- IV. Servir de enlace informativo entre los (las) diferentes servidores (as) públicos (as) de las Unidades Administrativas de la Secretaría, a fin de transmitir los acuerdos y las instrucciones que gire el Titular de la misma;
- V. Custodiar y resguardar la documentación que por razón de su empleo, cargo o comisión, conserve bajo su cuidado, vigilando su uso e impidiendo la sustracción, alteración, destrucción y ocultamiento, así como la utilización indebida de los mismos;
- VI. Convocar a reuniones al personal de la Secretaría cuando el (la) Secretario (a) lo disponga;
- VII. Acompañar al (a la) Secretario (a) a los eventos en las que dicho servidor (a) público (a) participe cuando así se le ordene y llevar el debido seguimiento de los asuntos que al respecto se planteen;
- VIII. Tener bajo su mando al personal administrativo de la Secretaría Particular;
- IX. Elaborar documentación técnica sobre asuntos relacionados con el Sector Turismo que le sean solicitados por el (la) Secretario (a);
- X. Efectuar las gestiones para la adquisición de viáticos para viajes ordinarios y extraordinarios que le sean solicitados por el (la) Secretario (a); y
- XI. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 8.** Al frente de la Secretaría Privada, estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Secretario (a) Privado (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Coordinar la agenda pública y privada del (de la) Secretario (a) e informarle acerca de los eventos donde se debe presentar de acuerdo a las fechas programadas para ello;

- II. Tomar nota de las gestiones que realiza la ciudadanía cuando la abordan en los eventos públicos;
- III. Coordinar con el personal de asistencia los compromisos de la agenda del día y programar salidas;
- IV. Apoyar al (a la) Secretario (a) para atender a la ciudadanía, líderes y grupos sociales que soliciten audiencia;
- V. Contar con la información de cada evento público y privado, para proporcionar al (a la) Secretario (a) datos e información de cualquier acontecimiento;
- VI. Informar al (a la) Secretario (a) de las actividades ordinarias y extraordinarias de acuerdo a su relevancia;
- VII. Redactar y elaborar oficios, notas, memorándums que requiera el (la) Secretario (a); y
- VIII. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a) y las demás disposiciones legales aplicables;

**Artículo 9.** Al frente de la Dirección Técnica Zona Norte, estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Director (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Brindar asesoría y apoyo técnico que le sea solicitado por sus superiores, en el ámbito de su competencia;
- II. Recopilar información y redactar ponencias, discursos, mensajes institucionales, presentaciones, fichas técnicas, tarjetas informativas, informes, proyectos, reportes, oficios, minutas y escritos diversos que le sean requeridos;
- III. Revisar y evaluar documentos, proyectos, programas, hechos y situaciones propias de la Secretaría y su ámbito de actuación, y emitir una opinión diagnóstica sobre éstos;
- IV. Dar seguimiento a proyectos que tenga a su cargo el (la) Secretario (a) y que éste le encomiende directamente en el ámbito de su competencia, supervisando que las acciones que se emprendan para culminarlos exitosamente se lleven a cabo;
- V. Revisar la correspondencia, solicitudes, planteamiento de problemáticas, proyectos y asuntos que sean dirigidos mediante oficio a la Secretaría y, en su caso, turnarlos o canalizarlos al área competente;
- VI. Representar a la Secretaría en las reuniones a las que se le comisione, registrando los acuerdos e informando de ellos al (a la) Secretario (a) y a los (las) Titulares de las Unidades Administrativas y servidores (as) públicos (as) competentes para su observancia y seguimiento;
- VII. Fungir como Secretario (a) de Actas en las reuniones generales de Subsecretarios (as) y Directores (as), redactando la minuta de acuerdos y dando seguimiento a la ejecución de los mismos;
- VIII. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Secretaría la recopilación, organización e integración de la información relativa a las actividades que realicen durante el desempeño de sus funciones con el fin de elaborar los reportes y documentos informativos que se requieran para preparar los informes anuales de gobierno, las comparecencias del (de la) Secretario (a) ante el Congreso del Estado de Quintana Roo, las reuniones de gabinete y demás presentaciones que sean necesarias;
- IX. Coordinar la elaboración de los informes de trabajo de la Secretaría;
- X. Promover la realización de diagnósticos y estudios comparativos de gestión de la Secretaría con entidades similares; proponer estrategias y prácticas ejecutivas de buen gobierno, innovación y eficiencia gubernamental que contribuyan a mejorar el desempeño de la Secretaría, así como aquéllas que coadyuven a elevar la competitividad del Sector Turismo;
- XI. Participar coordinadamente con la Dirección Administrativa, la Dirección de Innovación y Tecnologías y la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la revisión y actualización de la estructura organizacional y de los manuales administrativos de la Secretaría;
- XII. Difundir los programas y las acciones que lleva a cabo la Secretaría a sus distintas áreas por medio de un boletín interno, ya sea impreso o electrónico, teniendo como destinatarios a los propios colaboradores;

- XIII. Coadyuvar en el apoyo logístico para la organización de eventos institucionales y coordinar aquéllos que sean responsabilidad directa del (de la) Secretario (a); y
- XIV. Las demás que le asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 10.** Al frente de la Dirección Administrativa estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Director (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Establecer con la aprobación del (de la) Secretario (a) los lineamientos, criterios, sistemas y procedimientos para la administración del personal, recursos financieros y materiales de la Secretaría, de acuerdo a sus objetivos y programas, aplicando las políticas y procedimientos para la modernización e innovación gubernamental de la Secretaría;
- II. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales autorizados y asignados a la Secretaría conforme a las políticas y normatividad que determine el Ejecutivo del Estado;
- III. Integrar anualmente el PBR en materia financiera de las propuestas de las áreas que conforman esta Secretaría para el visto bueno del (de la) Secretario (a) y trámite ante la secretaría de Finanzas y Planeación;
- IV. Gestionar ante la Secretaría de Finanzas y Planeación, la suficiencia presupuestal y modificaciones para las erogaciones de los convenios, contratos y demás documentos que afecten al Presupuesto aprobado a la Secretaría, así como su vigilancia para su ejercicio y debida comprobación por parte de las áreas correspondientes;
- V. Coadyuvar con la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la elaboración de los convenios y contratos que afecten el presupuesto de la Secretaría y demás actos de administración que requieran ser documentados;
- VI. Difundir las políticas y normas para el ejercicio del gasto emitidas por la Secretaría de Finanzas y Planeación para su observancia en la Secretaría, instrumentando los mecanismos de control del ejercicio presupuestal de sus unidades administrativas;
- VII. Emitir estados presupuestales, conciliaciones bancarias y demás controles que correspondan a los recursos ejercidos en la Secretaría para su presentación en las instancias respectivas;
- VIII. Coordinar el trámite ante la SEFIPLAN de las altas, bajas, promociones y licencias del personal de la Secretaría, y los informes a las instancias correspondientes;
- IX. Integrar y analizar las propuestas de reestructuración orgánica de las Unidades Administrativas de la Secretaría tramitando la creación, modificación o cancelación de plazas, en base a los criterios emitidos por las instancias correspondientes para su validación y autorización;
- X. Representar a la Secretaría ante el Servicio Profesional de Carrera del Gobierno del Estado, así como el seguimiento de los procedimientos respectivos;
- XI. Coordinar y someter a la aprobación del (de la) Secretario (a), los manuales de organización y procedimientos elaborados por las áreas de esta Secretaría, considerando las medidas técnicas y administrativas para la organización, funcionamiento, desconcentración, simplificación y descentralización, y modernización administrativa;
- XII. Coordinar y supervisar la aplicación del programa de estímulos y recompensas que determine la normatividad aplicable existente;
- XIII. Gestionar ante las instancias correspondientes y coordinar el pago de las remuneraciones correspondientes al personal de la Secretaría;
- XIV. Difundir los programas de formación, capacitación y desarrollo al personal de la Secretaría, en base los cursos y programas que establezca la SEFIPLAN; así como dar seguimiento al personal que participe;

- XV. Integrar y coordinar la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene en el trabajo de la Secretaría y dar seguimiento a las actividades de inspección y atención, así como el envío de los informes respectivos según el calendario de actividades establecido de acuerdo a los lineamientos del ISSSTE;
- XVI. Vigilar el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo y el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo de los Trabajadores al Servicio del Poder Ejecutivo del Estado;
- XVII. Coordinar la operación de la Oficialía de Partes de la Secretaría;
- XVIII. Apoyar para la correcta guarda, custodia y almacenamiento de la documentación en concentración generada por todas las Unidades Administrativas de la Secretaría, en base a la Ley General de Archivos y demás disposiciones legales aplicables;
- XIX. Coordinar las medidas dictadas por las autoridades correspondientes en relación al establecimiento, mantenimiento y operación del Programa Interno de Protección Civil, para el personal, instalaciones, bienes y documentación de la Secretaría;
- XX. Integrar y elaborar el Programa Anual de Adquisiciones de la Secretaría de acuerdo a los requerimientos de las diferentes unidades administrativas, y llevar a cabo los procedimientos de adquisiciones y servicios que le correspondan de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia y demás acciones que emanen;
- XXI. Integrar, presidir y coordinar el funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría;
- XXII. Supervisar la aplicación de las normas y criterios que emitan las Dependencias normativas en la materia para la adquisición de bienes y suministros, control de activos y aprovechamiento óptimo de los recursos materiales de la Secretaría, así como autorizar la ejecución de las mismas para la conservación y mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles y equipo de servicio de la Secretaría de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- XXIII. Controlar la custodia, almacenamiento, mantenimiento y sistemas de control del inventario del mobiliario, equipo de oficina y transporte, y demás insumos de la Secretaría, realizando verificaciones periódicas así como tramitar ante la instancia correspondiente la baja de los mismos cuando procedan;
- XXIV. Autorizar y suministrar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la Secretaría, así como supervisar el uso y destino adecuado;
- XXV. Fungir como coordinador de archivo de concentración de la Secretaría; y
- XXVI. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a) y otra disposiciones legales aplicables.

**Artículo 11.** Al frente de la Dirección de Innovación y Tecnologías estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Director (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Definir programas, políticas y normas para la operación y uso de la infraestructura de cómputo, telecomunicaciones y aplicaciones de datos para el aprovechamiento óptimo de los mismos y la seguridad en los datos;
- II. Establecer los estándares de configuración tecnológica de hardware y software de la infraestructura de cómputo, telecomunicaciones y aplicaciones de datos, así como la actualización tecnológica necesaria a fin de mantener una infraestructura acorde a las necesidades de las unidades responsables;
- III. Puntualizar acorde al Plan Estatal de Desarrollo vigente y a las necesidades que plantee el plan de Gobierno Digital el programa anual de adquisición de bienes informáticos y de telecomunicaciones y elaborar el presupuesto correspondiente que atienda las necesidades de expansión y sustitución de equipos;
- IV. Establecer la plataforma tecnológica de desarrollo de sistemas informáticos y páginas web acorde a las necesidades de la secretaría y al plan de Gobierno Digital;

- V. Definir proyectos para la implementación de sistemas de información digitales (APIS, páginas web, aplicaciones para dispositivos móviles, sistemas de procesos críticos, etc.) que automaticen procesos administrativos internos y/o mejoren los servicios turísticos proporcionados a turistas y visitantes;
- VI. Coordinar con la Dirección de Capacitación y Cultura Turística la actualización y seguimiento de la Plataforma Estatal de Turismo;
- VII. Dictaminar sobre la contratación, adquisición, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura de cómputo, telecomunicaciones y aplicaciones de datos destinados a las diferentes unidades responsables;
- VIII. Definir el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de cómputo, telecomunicaciones, y aplicaciones de datos; a fin de evaluar su funcionamiento en congruencia con los requerimientos de las unidades responsables; y
- IX. Las demás que le asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables;

**Artículo 12.** Al frente de la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y Archivo, estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Director (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Asesorar jurídicamente al (a la) Secretario (a) y a las demás Unidades Administrativas de la Secretaría, y a las Entidades Paraestatales del Sector, actuando como órgano jurídico de consulta, sistematizando y difundiendo los criterios necesarios para interpretar y aplicar, para efectos administrativos, las disposiciones legales que normen sus actividades;
- II. Procurar la seguridad al patrimonio e intereses de la Secretaría, apoyando legalmente el ejercicio de sus facultades, así como atender todos aquellos asuntos en que la propia Secretaría tenga interés jurídico;
- III. Compilar y difundir las disposiciones jurídicas relacionadas con las atribuciones de la Secretaría;
- IV. Formular y revisar los anteproyectos de circulares, órdenes y demás disposiciones de carácter general y pronunciarse sobre los que propongan otras Unidades Administrativas de la Secretaría, o las Entidades Paraestatales del Sector y, en su caso, remitirlos a la Secretaría de Gobierno para su publicación, así como formular y revisar las iniciativas de leyes o decretos y los anteproyectos de decretos, reglamentos, acuerdos y otras disposiciones relacionadas con la actividad turística;
- V. Revisar y opinar sobre los anteproyectos de normas oficiales mexicanas en materia turística, que formule la SECTUR;
- VI. Elaborar y dictaminar los convenios, contratos, acuerdos, bases de coordinación o colaboración y, en general, cualquier instrumento jurídico que celebre la Secretaría con organismos de los sectores públicos, privados y sociales, municipales, estatales, nacionales e internacionales, de conformidad con los requerimientos de las respectivas unidades administrativas;
- VII. Llevar el control de los convenios, acuerdos y contratos que se suscriban en la Secretaría;
- VIII. Establecer y difundir los criterios de interpretación y de aplicación de las disposiciones jurídicas que normen el funcionamiento de la Secretaría;
- IX. Proponer las reformas y adecuaciones que en materia de legislación turística se requieran para hacer frente al debido desarrollo de la actividad turística en el Estado;
- X. Representar Legalmente a la Secretaría tanto en los juicios de orden laboral, como en los asuntos contenciosos y administrativos en los que sea parte e intervenir en las reclamaciones de carácter jurídico que puedan afectar sus intereses, así como formular denuncias, promover querrelas y desistirse de las mismas;
- XI. Elaborar y suscribir los informes previos y justificados en materia de amparo, y formular todas las promociones que dichos juicios requieran, así como los escritos de demanda y contestación, según proceda, en términos de lo dispuesto por el artículo 103 y 107 y demás numerales de la Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

- XII. Tramitar los recursos administrativos que se interpongan ante la Secretaría y proyectar las resoluciones correspondientes de conformidad con lo dispuesto por las leyes y reglamentos;
- XIII. Participar con otras Unidades Administrativas de la Secretaría en las comisiones mixtas previstas en las leyes y reglamentos, de las que forme parte la Secretaría y los prestadores de servicios turísticos, apoyando jurídicamente el funcionamiento de las mismas;
- XIV. Emitir opinión ante las autoridades que corresponda, en aquellos casos en que la inversión extranjera concorra en proyectos de desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos;
- XV. Elaborar los proyectos de declaratorias de zonas de desarrollo turístico prioritario, de conformidad con las leyes aplicables, así como emitir opinión a las Dependencias o Entidades competentes sobre los aspectos legales en la preservación del equilibrio ecológico y social en los desarrollos turísticos;
- XVI. Notificar a la Procuraduría Fiscal de la SEFIPLAN el inicio de reclamación de pólizas de fianzas y darle el seguimiento al procedimiento ante dicha Dependencia sobre la exigibilidad de garantías y penalización de los contratos, pedidos y demás negocios jurídicos en los que participe la Secretaría;
- XVII. Representar a la Secretaría y dar trámite a los asuntos relacionados con propiedad industrial y derechos de autor ante las autoridades competentes, así como hacer registros de las marcas y creaciones literarias;
- XVIII. Atender y dar seguimiento a todas las quejas y recomendaciones que en materia de Derechos humanos tenga injerencia la Secretaría;
- XIX. Fungir como Enlace de la Secretaría ante la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo y ejercer las facultades que previene la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo;
- XX. Fungir como Titular de la Unidad de Transparencia, en términos de lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo, su reglamento y demás disposiciones legales aplicables;
- XXI. Solicitar a las Unidades Administrativas de la Secretaría, la información relativa a las solicitudes que realicen los ciudadanos ante el Portal Nacional de Transparencia, a efecto de dar respuesta en los tiempos legales;
- XXII. Fungir como coordinador de Archivo histórico de la Secretaría; y
- XXIII. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables

**Artículo 13.** Al frente de la Dirección de Comunicación Social Zona Norte, estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Director (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Diseñar e implementar, con la aprobación del (de la) Secretario (a), la estrategia de comunicación institucional en materia de turismo;
- II. Recopilar información, redactar ponencias, discursos y mensajes institucionales del (de la) Secretario (a) o subsecretarios (as), bajo las líneas de comunicación de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de Quintana Roo;
- III. Elaborar contenidos que permitan difundir los resultados de la actividad turística en el estado, los planes, programas y actividades gubernamentales, así como el desarrollo y cumplimiento de las metas en materia de turismo establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo vigente;
- IV. Mantener relación permanente con los representantes de los medios de comunicación;
- V. Convocar a ruedas de prensa y promover entrevistas del (de la) Secretario (a) en medios de comunicación;

- VI. Coadyuvar en la implementación de campañas de difusión que permitan comunicar y dar impulso a las acciones institucionales;
- VII. Fortalecer la difusión institucional en coordinación con la Dirección de Promoción Turística Zona Norte, Dirección de Relaciones Públicas Zona Norte, Dirección de Mercadotecnia Zona Norte y la Dirección de Diseño e Imagen Turística;
- VIII. Fungir de enlace con la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo para la aprobación de contenidos institucionales e implementación de campañas de difusión en medios de comunicación;
- IX. Verificar de forma permanente la información pública del Sector Turismo y de la Secretaría, a fin de contribuir a la toma de decisiones institucionales; y
- X. Las demás facultades que asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 14.** Al frente de la Dirección de Atención al Turista Zona Norte, estará la persona que designe el (la) Secretario (a), quien jerárquica y estructuralmente dependerá de este (a) último (a) y estará a cargo un (a) Director (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Definir programas y protocolos, previa aprobación del (de la) (Secretario (a), para la atención al turista en el Estado, mediante cualquier situación de emergencia, urgencia, e queja, buscando que los turistas se sientan acompañados y/o atendidos durante su estancia y/o después de ella;
- II. Recibir, inspeccionar y dar seguimiento en el ámbito de su competencia a las quejas o denuncias de los Turistas de forma personal o bien, por la vía telefónica, electrónica y cualquier otro medio de comunicación existente, o en su caso, canalizarlos a la instancia que corresponda;
- III. Representar previa aceptación y consentimiento a los Turistas que hayan presentado una queja o denuncia antes las instancias administrativas, judiciales y ministeriales y cualquier otra Autoridad encargada de impartir Justicia;
- IV. Proponer la política de atención al turista en el Estado, sus objetivos, metas, estrategias, y evaluar su ejecución;
- V. Informar, orientar y asesorar gratuitamente a los turistas en todos aquellos asuntos vinculados con la prestación de servicios turísticos, la compraventa de bienes con destino turístico y, en general, en aquellos casos en los que los turistas así lo requieran;
- VI. Fungir como Enlace entre los turistas y las autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado;
- VII. Apoyar y participar en los diferentes esfuerzos de atención al turista, que realicen las autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado;
- VIII. Coordinar con las autoridades de turismo de los municipios del Estado, el diseño e implementación de campañas de información y sensibilización dirigidas a los visitantes, especialmente en temporadas de gran afluencia, con el propósito de hacer de su conocimiento las leyes y ordenamiento cuya omisión o violación puede afectarles durante su estancia;
- IX. Coordinar de manera permanente con las autoridades de seguridad estatal, y las de los municipios, así como las instancias de procuración de justicia, las acciones de estas Dependencias que afecten o impliquen a turistas con el propósito de informarles acerca de sus derechos y obligaciones, coordinando con la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado el adecuado tratamiento de la información que al respecto se produzca;
- X. Constituirse en órgano receptor de quejas, reconocimientos y sugerencias que hagan los turistas respecto de la calidad de los servicios recibidos durante su estancia;
- XI. Denunciar ante las autoridades administrativas de los tres órdenes de gobierno a los prestadores de servicios turísticos y comerciantes del ramo por las probables violaciones a los ordenamientos legales cometidas en perjuicio del turista en particular y de la actividad turística en general;

- XII. Organizar, instrumentar y verificar el cumplimiento de las medidas de asistencia, auxilio y protección a quienes visiten la entidad, en coordinación con las unidades especializadas del Gobierno Federal;
- XIII. Coadyuvar con las Autoridades de los tres órdenes de Gobierno, Asociaciones de Hoteles, Sindicatos, Cámaras, Fideicomisos, ONG'S, y en general cualquier organización sea de la Iniciativa Privada o Gubernamental para coordinar acciones tendientes a la Protección de los Derechos de los Turistas;
- XIV. Elaborar programas de concientización para los prestadores de servicios turísticos y motivar a las autoridades competentes para combatir, modificar y evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los turistas;
- XV. Asegurar una estrecha relación con las autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado que puedan representar un importante punto de coordinación para la atención de los turistas del Estado;
- XVI. Realizar estudios y proponer las medidas que considere necesarias en materia de protección al turista, así como campañas de sensibilización informativas en temporadas altas;
- XVII. Coordinar esfuerzos con las distintas áreas de la Secretaría, con el fin de integrar información actualizada para los protocolos de emergencia y/o contingencia;
- XVIII. Delegar poderes generales y especiales al personal de apoyo adscrito a esta Unidad Administrativa, para que puedan representar legalmente a los turistas con motivo de una queja o agravio a sus derechos; y
- XIX. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a) y demás disposiciones legales aplicables.

## **TÍTULO SEGUNDO DE LAS FACULTADES GENÉRICAS DE LAS SUBSECRETARÍAS.**

**Artículo 15.** Al frente de cada Subsecretaría habrá un (una) Subsecretario (a), quien organizará, vigilará y coordinará el funcionamiento de las Unidades Administrativas que le estén adscritas y ejercerán las facultades genéricas siguientes:

- I. Definir con el (la) Secretario (a) el despacho de los asuntos que les correspondan, así como los de las Unidades Administrativas bajo su responsabilidad e informarle sobre el desarrollo de los programas a su cargo;
- II. Desempeñar las comisiones que el (la) Secretario (a) les encomiende y, por acuerdo expreso, representar a la Secretaría en cualquier acto que el (la) propio (a) Secretario (a) determine;
- III. Elaborar los anteproyectos de PBR que les correspondan y, una vez aprobados, vigilar su correcta aplicación en las Unidades Administrativas de su adscripción;
- IV. Someter a la consideración del (de la) Secretario (a), organización, modificación, fusión o extinción de las unidades administrativas a su cargo;
- V. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, aquellos que les sean señalados por delegación de facultades y los que les correspondan en funciones de suplencia;
- VI. Dirigir, controlar y evaluar la operación de las Unidades Administrativas a su cargo, de acuerdo con las políticas y prioridades que determine el (la) Secretario (a);
- VII. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables a los asuntos de su competencia;
- VIII. Establecer las normas y procedimientos de trabajo que regulen el funcionamiento de las Unidades Administrativas bajo su responsabilidad;
- IX. Someter a la aprobación del (de la) Secretario (a) los estudios y proyectos que se elaboren en las Unidades Administrativas a ellos adscritas;
- X. Recibir en acuerdo ordinario a los (las) Directores (as) de su área y, en acuerdo extraordinario, a cualquier otro servidor (a) público (a) subalterno (a), y conceder audiencia al público;

- XI. Proponer al (a la) Secretario (a) la delegación de facultades que le hayan sido encomendadas en servidores públicos subalternos;
- XII. Elaborar las solicitudes de contratos o convenios con la información necesaria a través de los formatos que al efecto determine la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales;
- XIII. Participar en la integración del Informe de Gobierno en el ámbito del Sector Turismo;
- XIV. Atender de manera oportuna las solicitudes de información y protección de datos personales que le sean requeridas por la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en lo concerniente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y demás normatividades en la materia;
- XV. Mantener actualizada la información que corresponda en el ámbito de su competencia, en la Plataforma Nacional y Estatal de Transparencia, para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo y las demás normatividades en la materia;
- XVI. Fungir como Encargado de Despacho de la Secretaría, cuando así lo determine el Titular del Poder Ejecutivo; y
- XVII. Las demás facultades que les señalen otras de su adscripción.

### **TÍTULO TERCERO DE LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE LAS SUBSECRETARÍAS.**

**Artículo 16.** La Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte, estará a cargo un (a) Subsecretario (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Formular la política de promoción y mercadotecnia turística, sus objetivos, metas, estrategias y evaluar su ejecución;
- II. Analizar y evaluar las tendencias del mercado nacional e internacional, con el objeto de diseñar campañas de promoción que sean más efectivas;
- III. Identificar aspectos de la imagen actual que requieran ser reforzados para mejorar la aceptación de los productos turísticos del Estado en los mercados preseleccionados;
- IV. Definir las estrategias para la promoción de la oferta de servicios y centros turísticos en el ámbito nacional e internacional;
- V. Coordinar la realización de convenios de promoción turística con el Gobierno Federal y organismos privados;
- VI. Apoyar a los gobiernos municipales en el diseño de sus programas de promoción;
- VII. Planear la programación de la publicidad encaminada a propiciar y dirigir los flujos turísticos nacionales y extranjeros hacia los diversos destinos turísticos del Estado;
- VIII. Coordinar el diseño de publicidad para la imagen del Estado y de productos a promover;
- IX. Planear la difusión de la información oficial en materia de promoción turística;
- X. Definir el diseño, producción y distribución del material promocional e informativo de carácter turístico que se necesite en la realización de campañas publicitarias;
- XI. Coordinar la realización de programas de mercadeo directo, dirigidos al mercado nacional e internacional;
- XII. Vincular esfuerzos con el Gobierno Federal y municipales, así como la participación de la iniciativa privada, para lograr una mayor publicidad de los centros turísticos del Estado, mediante la realización de campañas de promoción a nivel nacional e internacional;

- XIII. Planear, formular y concertar la política general del CPTQ, sus objetivos, metas, estrategias y evaluar su ejecución;
- XIV. Coordinar la participación de la Secretaría y el CPTQ en bolsas, ferias, exposiciones y eventos que se celebren en el país y en el extranjero;
- XV. Apoyar a los gobiernos de los Municipios en la formulación e instrumentación de programas de desarrollo y promoción del turismo;
- XVI. Establecer los lineamientos de las políticas de promoción turística para su aplicación por las instancias responsables;
- XVII. Evaluar la aplicación de las políticas de promoción turística por parte de las entidades del Sector;
- XXVIII. Coordinar la evaluación de los eventos oficiales de promoción turística organizados a nivel nacional e internacional;
- XIX. Promover la participación de los sectores público, social y privado en la promoción de los destinos y productos turísticos;
- XX. Participar en el proceso de operación, modificación o extinción del CPTQ;
- XXI. Participar en la elaboración de anteproyectos de normas oficiales mexicanas en materia turística;
- XXII. Instrumentar las políticas y estrategias de comunicación social dictadas por el (la) Secretario (a), así como difundir la imagen institucional de la Secretaría a través de los diversos medios de comunicación;
- XXIII. Coordinar acciones de comercialización entre operadores de turismo y prestadores de servicios turísticos para conformar programas regionales, rutas y circuitos comercializables;
- XXIV. Fungir como enlace operativo de la Secretaría con el CPTQ;
- XXV. Coordinar y promover las actividades de promoción de los destinos turísticos mediante la elaboración de programas y eventos turísticos en el Estado;
- XXVI. Fomentar la creación de instancias interinstitucionales de coordinación para la atención integral de los turistas;
- XXVII. Coordinar los servicios de información y orientación a los turistas nacionales y extranjeros;
- XXVIII. Formular la política de Operación Turística, sus objetivos, metas, estrategias y evaluar su ejecución;
- XXIX. Autorizar la regulación, operación y actualización de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, así como del Sistema Estatal de Información Turística;
- XXX. Aprobar el diseño, desarrollo, implementación y operación del Sistema Estatal de Información Turística;
- XXXI. Definir las bases para el registro, cumplimiento y seguimiento de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, conforme a las disposiciones reglamentarias; y
- XXXII. Las demás que le asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 17.** La Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico, estará a cargo un (a) Subsecretario (a), a quien le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Establecer, con la aprobación del (de la) Secretario (a), los lineamientos de la política y la planeación estratégica del Sector Turismo del Estado;
- II. Proponer la política de desarrollo turístico, sus objetivos, metas y estrategias y evaluar su ejecución;

- III. Planear y establecer las estrategias de coordinación interinstitucional entre organismos de los sectores público, privado y social relacionados con el Sector Turismo;
- IV. Determinar los esquemas de participación y las acciones estratégicas para la aplicación de los planes y programas del Sector Turismo en los municipios que así lo determinen;
- V. Proporcionar la asesoría y asistencia técnica necesaria para apoyar a los gobiernos de los municipios en la elaboración de sus planes y programas de desarrollo turístico previo acuerdo del (de la) Secretario (a);
- VI. Establecer e impulsar propuestas de nuevos esquemas y mejoras a los modelos y procesos de planeación estratégica en el Sector Turismo;
- VII. Coordinar la planificación integral de los destinos, regiones y circuitos turísticos del Estado;
- VIII. Coordinar la elaboración y distribución de la Información Estadística del Sector Turismo del Estado, con la participación de los organismos públicos, sociales y privados relacionados con el Sector;
- IX. Dirigir la investigación y análisis de la aplicación de nuevas tecnologías para el desarrollo turístico del Estado, con la participación de los organismos públicos, sociales y privados relacionados con el Sector Turismo;
- X. Evaluar la ejecución de los programas regionales de la Secretaría y de los proyectos prioritarios para el fomento de la actividad turística;
- XI. Evaluar la aplicación y observación de las políticas y estrategias del programa sectorial por parte de los municipios;
- XII. Dirigir la prospectiva de desarrollo del Sector Turismo y los estudios de gran visión para la planeación a largo plazo;
- XIII. Planear y proponer programas y proyectos nacionales y multinacionales relacionados con el Sector Turismo en colaboración con organismos nacionales e internacionales especializados;
- XIV. Proponer lineamientos de integración turística en las políticas sectoriales de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y encausar los proyectos de coordinación intersectorial que resulten necesarios;
- XV. Coordinar la realización de estudios de oferta y demanda de los servicios turísticos en los mercados nacional e internacional;
- XVI. Coordinar la realización de estudios sobre el impacto de las políticas sectoriales en el desarrollo del Sector Turismo;
- XVII. Definir los criterios de la planeación turística regional, a fin de identificar y calificar aquellas propuestas y proyectos de determinación de zonas de desarrollo turístico prioritario;
- XVIII. Promover actividades para el desarrollo, operación y fomento de los servicios turísticos entre la Secretaría y otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, el Poder Legislativo, organismos privados y sociales, estatales, nacionales e internacionales, así como con los gobiernos de los municipios;
- XIX. Evaluar la factibilidad técnica de los programas de desarrollo propuestos para los destinos, regiones y sus productos turísticos, así como el impacto social y la incorporación de las comunidades receptoras de estos proyectos;
- XX. Fomentar la diversificación de actividades turísticas en los destinos y regiones turísticas;
- XXI. Analizar estudios de tendencias turísticas y evaluar las del mercado turístico nacional e internacional, a fin de identificar e impulsar los productos diferenciados de mayor demanda y potencial;
- XXII. Evaluar el desarrollo de los destinos, regiones y productos turísticos, identificando las causas de la problemática existente y proponer e impulsar las acciones requeridas para su solución;

- XXIII. Fomentar el desarrollo de nuevos productos turísticos que respondan a las tendencias de la demanda de los mercados nacional e internacional y coadyuven en la generación de empleos y la preservación del entorno natural, cultural e histórico de las comunidades y regiones en que se asienten;
- XXIV. Instrumentar estrategias que impulsen el desarrollo de líneas de producto turísticas como el turismo alternativo, de salud, deportivo, cultural, de negocios, náutico, entre otros, que otorguen valor agregado a los diversos destinos turísticos, en coordinación con los sectores público, social y privado;
- XXV. Promover la consolidación, reconversión y reevaluación de productos turísticos a partir de la integración de atractivos con valor agregado y medios de acceso idóneos;
- XXVI. Coordinar los trabajos de la Comisión Ejecutiva de Turismo de Quintana Roo;
- XXVII. Mantener comunicación con Dependencias y Entidades del sector público, para promover el otorgamiento de apoyos e incentivos fiscales para el desarrollo de los centros, regiones y productos turísticos;
- XXVIII. Promover la atracción de flujos de inversión extranjera y nacional para el desarrollo de los centros, regiones y productos turísticos prioritarios;
- XXIX. Participar en la integración del programa sectorial respectivo e informe de Gobierno en el ámbito del Sector Público;
- XXX. Colaborar con el establecimiento de nuevos desarrollos y productos turísticos dirigidos a segmentos de mayor rentabilidad que cumplan con: diversificar la oferta, respetar el medio ambiente y contribuir con el desarrollo equilibrado de las regiones del Estado;
- XXXI. Fomentar y orientar la oferta de proyectos turísticos públicos y privados de acuerdo a su vocación territorial que incidan principalmente en proyectos detonadores de la inversión en general y su financiamiento;
- XXXII. Promover el desarrollo de la infraestructura turística de calidad que incremente el valor agregado de los destinos turísticos del Estado;
- XXXIII. Gestionar ante las instancias y órdenes de gobierno correspondientes la dotación de infraestructura turística para los destinos turísticos en el Estado;
- XXXIV. Diseñar e implementar programas dirigidos a mejorar la imagen urbana de los destinos turísticos;
- XXXV. Motivar la generación de proyectos y su ejecución coordinada con la Federación, el Estado, los ayuntamientos y los particulares, para la dotación de infraestructura turística de apoyo a las actividades relacionadas con el turismo;
- XXXVI. Crear un programa de señalización turística urbana y carretera acorde a las necesidades generales y particulares en un sistema de integración del destino, pero resaltando la particularidad de los sitios y sus productos;
- XXXVII. Propiciar el desarrollo equilibrado, integral y sustentable por medio de proyectos turísticos que favorezcan la dotación de infraestructura turística en apoyo a la actividad turística y a su población asociada, todo en el marco de la normatividad ambiental y urbana vigente;
  
- XXXVIII. Promover los acuerdos y/o convenios de coordinación entre los tres órdenes de gobierno para el logro de las estrategias, planes, proyectos y demás actividades para el desarrollo de la infraestructura a favor de la actividad turística del Estado;
- XXXIX. Coordinar acciones entre el sector público y privado para la dotación y desarrollo de infraestructura turística;

- XL. Representar o ser el enlace de la Secretaría en los diferentes comités de ordenamientos territorial y urbanos, instalados o por instalar en el Estado o en los municipios;
- XLI. Promover el logro de proyectos turísticos sustentables en estricto apego a la normatividad ambiental y urbana vigentes;
- XLII. Participar en la determinación de los lineamientos del aprovechamiento sustentable y carga permisible en materia turística de los recursos naturales y culturales del Estado;
- XLIII. Establecer la coordinación con la participación de los sectores público, privado y social en el diseño de planes o programas de mejora regulatoria del Sector Turismo;
- XLIV. Jerarquizar, priorizar y concertar con órganos públicos, privados y sociales, tomando como base estudios sobre la demanda de capacitación turística del Estado, así como la suma de esfuerzos para la atención de la demanda;
- XLV. Evaluar las acciones del programa MODERNIZA (Distintivo M) en todo el Estado, con objeto de impulsar que a través de éste contribuya a la implementación de esquemas de calidad empresarial dentro de las "empresas turísticas";
- XLVI. Participar y evaluar las opiniones técnicas vertidas en los "Comités Educativos" referente a los planes de estudios de las Instituciones Educativas y de Centros de Capacitación en el Estado para el sector turismo, de tal forma que éstas contribuyan a la formación de profesionales y técnicos acordes con las necesidades del Sector Turismo ;
- XLVII. Coordinar y promover con el sector privado y social la certificación de competencias y habilidades laborables a través del esquema de programas institucionales del gobierno, así como evaluar sus avances, con el fin de contribuir a una mejora constante de los servicios turísticos en el Estado;
- XLVIII. Proponer y participar en los sectores público, privado y social, con la promoción de la Cultura Turística en el Estado;
- XLIX. Participar en la elaboración de anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas en materia turística;
  - L. Coordinar la inscripción de los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo;
  - LI. Promover la realización de visitas de verificación para constatar que los prestadores de servicios turísticos cumplen con lo dispuesto por la Ley General de Turismo y las Normas Oficiales Mexicanas en la materia y supervisar la aplicación de las sanciones que correspondan con motivo de violaciones cometidas a los citados ordenamientos;
  - LII. Colaborar en la instrumentación de programas de educación y capacitación turística con instituciones públicas y privadas e instrumentar cursos, conferencias y congresos en materia de capacitación turística;
  - LIII. Definir indicadores y promover normas de calidad en la prestación de servicios turísticos, impulsando la clasificación de los servicios turísticos y participar en ésta y diseñar estrategias para el desarrollo de una cultura de servicio turístico de alta calidad, higiene y seguridad;
  - LIV. Fomentar en coordinación con las instancias competentes en el desarrollo y la modernización de la pequeña y mediana empresa de servicios turísticos;
  - LV. Fungir como Responsable Interior del Programa de Mejora Regulatoria al interior de la Secretaria, en términos de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios;
  - LVI. Coordinar la determinación de las zonas rurales comunitarias con potencial turístico, así como en conjunto con los representantes de dichas zonas, dependencias de los tres niveles de gobierno y sociedad civil organizada, la elaboración y ejecución de los planes de manejo y conservación de sus recursos naturales y socioculturales, en congruencia con los instrumentos de planeación vigentes y la normativa aplicable; y
  - LVII. Las demás que le asigne el (la) Secretario (a) y otras disposiciones legales aplicables.

**TÍTULO CUARTO**  
**DE LAS FACULTADES GENÉRICAS DE LOS (LAS) TITULARES DE LAS DIRECCIONES**

**Artículo 18.** Los (Las) Titulares de las Direcciones para el ejercicio de sus facultades, se auxiliarán de las jefaturas de departamento y de oficina, así como con el personal técnico y administrativo que las necesidades del servicio requieran y figuren en el presupuesto de egresos autorizados.

**Artículo 19.** Al frente de cada Dirección habrá un Director (a), quien será responsable técnica y administrativamente de su funcionamiento, y tendrán las facultades genéricas siguientes:

- I. Programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las labores encomendadas a las Unidades Administrativas que integran la Dirección a su cargo;
- II. Acordar con su superior inmediato la resolución de los asuntos relevantes cuya tramitación corresponda al área de su competencia;
- III. Elaborar los dictámenes, opiniones estudios e informes mensuales y anuales que les sean solicitados por la superioridad;
- IV. Elaborar el anteproyecto del PBR que les corresponda, conforme a las disposiciones establecidas;
- V. Aprobar, coordinar y controlar el ejercicio de su presupuesto autorizado, conforme a la normatividad que para tal efecto se expida;
- VI. Participar con la Unidad Administrativa responsable, en la formulación de los proyectos de manuales de organización, de procedimientos y de servicios de la unidad administrativa a su cargo, de acuerdo a la normatividad emitida;
- VII. Someter a la consideración de su superior inmediato, los proyectos sobre la creación, organización, modificación, fusión o supresión de las Unidades Administrativas a su cargo;
- VIII. Proponer el nombramiento, contratación, desarrollo, promoción y adscripción del personal a su cargo, así como el otorgamiento de permisos y licencias que le sean solicitados, considerando las necesidades del servicio y participar en los casos de sanción, remoción y cese de dicho personal, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- IX. Proporcionar la información, asesoría y cooperación técnica en materias de su competencia que le soliciten las demás unidades y áreas administrativas de la Secretaría;
- X. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades o de las que les sean señaladas por delegación, o les corresponda por suplencia;
- XI. Certificar los documentos existentes en los archivos de las Unidades Administrativas a su cargo, cuando éstos se refieran al despacho de asuntos de su competencia de las mismas;
- XII. Dar seguimiento a los diferentes acuerdos y convenios que celebre la Secretaría, en el ámbito de su competencia;
- XIII. Rendir informes periódicos al (a la) Secretario (a) respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia;
- XIV. Elaborar cuando así les sea instruido por sus superiores jerárquicos las solicitudes de contratos o convenios con la información necesaria a través de los oficios (papeletas) que al efecto determine la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, ello para la contratación de adquisiciones, servicios o bien la ejecución de obra pública;
- XV. Contribuir en el ámbito de su respectiva competencia con la actualización de la Plataforma Estatal de Turismo;
- XVI. Atender de manera oportuna las solicitudes de información y protección de datos personales que le sean requeridas por la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en lo concerniente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y demás normatividades en la materia;

- XVII. Mantener actualizada la información que corresponda en el ámbito de su competencia, en la Plataforma Nacional y Estatal de Transparencia, para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo y las demás normatividades en la materia;
- XVIII. Atender audiencias al público en general con respecto a asuntos del área de su competencia; y
- XIX. Las demás que le confieran las disposiciones jurídicas aplicables y sus superiores jerárquicos en el ámbito de sus respectivas competencias.

**TÍTULO QUINTO  
DE LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE LOS (LAS) TITULARES DIRECCIONES**

**SECCIÓN PRIMERA  
DE LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A LA SUBSECRETARÍA DE PROMOCIÓN Y OPERACIÓN TURÍSTICA  
ZONA NORTE**

**Artículo 20.** LA Dirección de Diseño e Imagen Turística dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Colaborar con el CPTQ en conceptualizar, diseñar, supervisar y coordinar el uso correcto de la imagen corporativa del Gobierno del Estado en competencia de la Secretaría, concerniente a la elaboración de arte publicitario digital o impreso, en los tamaños tradicionales o gran formato, de cualquier recurso gráfico donde se requiera emplear la identidad anteriormente señalada;
- II. Conceptualizar, diseñar, desarrollar y supervisar la imagen corporativa de los programas, campañas o eventos que genere cualquiera de las Unidades Administrativas que integran a la Secretaría, correspondiente a la elaboración de arte publicitario digital o impreso, en tamaños tradicionales o gran formato, de cualquier recurso gráfico donde se requiera impulsar una identidad propia y específica;
- III. Colaborar con el CPTQ en conceptualizar, diseñar, supervisar y coordinar el uso correcto de la identidad gráfica en el desarrollo de arte publicitario digital o impreso de la marca turística Caribe Mexicano en tamaños tradicionales o gran formato así como para los destinos integrantes de esta familia corporativa y sus recursos turísticos (Cancún, Puerto Morelos, Holbox, Isla Mujeres, Isla Cozumel, Riviera Maya, Zona Maya, Grand Costa Maya);
- IV. Dirigir y coordinar acciones enfocadas a la investigación y trabajo de campo para la generación de proyectos de imagen que fortalezcan el desarrollo y promoción de los productos y destinos turísticos del Estado;
- V. Dirigir, asistir, supervisar o desarrollar los procesos de arte, diseño, producción de material publicitario y elementos gráficos o artículos promocionales derivados de las funciones de promoción propias de la Secretaría de Turismo de Quintana Roo o derivadas por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo;
- VI. Contribuir a la consolidación de proyectos que fortalezcan la comunicación gráfica aplicada a la difusión de información turística en los destinos que integran la marca Caribe Mexicano así como en las carreteras que las comunican;
- VII. Diseñar, elaborar, producir y supervisar la elaboración de la imagen turística y de los elementos publicitarios que contribuyan a la consolidación de los destinos y productos turísticos del Estado que sean generados por la Secretaría;
- VIII. Dirigir, coordinar y supervisar la creación o adquisición de bancos digitales fotográficos, de uso oficial y exclusivo para la publicidad de los destinos y productos que integran la marca Caribe Mexicano;
- IX. Dirigir y coordinar la adquisición de material publicitario mediante los procesos administrativos vigentes o a través de las instancias dedicadas a la promoción turística del Estado, sobre los destinos y productos turísticos de la marca Caribe Mexicano;
- X. Solicitar y coordinar con la Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales cuando genere algún diseño, logotipo, nominación, imagen, folleto, spot o cualquier obra que caracterice los productos turísticos de la Secretaría entregando

los archivos y documentos originales, en la presentación que amerite el caso, así como los datos necesarios para que dicha unidad administrativa realice los trámites de registro de obras y creaciones ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor y el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, firmando los formatos y solicitudes que para tal fin sean necesarios; y

- XI. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Promoción Turística y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 21.** La Dirección de Programas Especiales Zona Norte, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Establecer y proponer las bases de los lineamientos para la gestión de los documentos utilizados en materia de Operación Turística;
- II. Colaborar en el diagnóstico, implementación, monitoreo y seguimiento de actividades, proyectos, programas y demás ítems turísticos para el impulso, fortalecimiento y la evaluación operativa turística del Estado;
- III. Coadyuvar en la elaboración de anteproyectos que el Subsecretario (a) de Promoción y Operación Turística designe en materia de Operación Turística;
- IV. Coordinar y participar en el desarrollo de Programas Especiales que impulsen la sustentabilidad y competitividad del turismo en el Estado;
- V. Participar en la formulación de la política de operación turística, sus objetivos, metas, estrategias, y evaluar su ejecución;
- VI. Establecer las bases para operar, mantener, y actualizar la información relacionada con el turismo estatal a través del Sistema Estatal de Información Turística;
- VII. Administrar y coordinar las actividades para llevar a cabo el registro, operación, cumplimiento y seguimiento de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, conforme a las disposiciones reglamentarias;
- VIII. Elaborar los procedimientos, formatos, y bitácoras, para la ejecución de la operación de la plataforma Estatal de Servicios Turísticos, verificando su correcta funcionalidad y, en su caso, promoviendo las mejoras que sean necesarias;
- IX. Coordinar con la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, el programa de visitas de verificación, así como las capacitaciones dirigidas a los Prestadores de Servicios Turísticos, en relación al registro en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- X. Coadyuvar con la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, para proveer a la Secretaría de Turismo Federal, Información para la gestión de asuntos relacionados a los Prestadores de Servicios Turísticos Estatales registrados en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- XI. Coordinar las acciones de actualización, mantenimiento y mejora de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, con la Dirección de Innovación y Tecnologías;
- XII. Proveer información relacionada a los Prestadores de Servicios Turísticos Estatales registrados, para fines estadísticos;
- XIII. Difundir entre los Prestadores de Servicios Turísticos, las convocatorias, bases y lineamientos, así como los cambios y actualizaciones de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- XIV. Ordenar y practicar visitas de verificación a los Prestadores de Servicios Turísticos del Estado, en relación a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- XV. Designar y dirigir las visitas de verificación de los Prestadores de Servicios Turísticos, emitir los informes correspondientes;

- XVI. Verificar el cumplimiento de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, en lo dispuesto en la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, su Reglamento y otras disposiciones legales en materia turística;
- XVII. Solicitar datos o documentos, y verificar los datos proporcionados en el registro de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales vigentes en materia de turismo;
- XVIII. Imponer sanciones por la falta de cumplimiento en lo establecido, referente a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos.
- XIX. Determinar y cobrar el importe de las sanciones por el incumplimiento en lo establecido en las disposiciones legales en relación a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- XX. Ordenar y notificar la imposición de sanciones a los Prestadores de Servicios Turísticos cuando se encuentren en incumplimiento de acuerdo a lo establecido en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- XXI. Llevar el registro y control de los ingresos que se recauden, así como el seguimiento correspondiente para verificar el incumplimiento de las sanciones que impongan en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- XXII. Determinar y cobrar los gastos de ejecución y gastos extraordinarios que se causen en los procedimientos de ejecución;
- XXIII. Atender las inconformidades que presenten los Prestadores de Servicios Turísticos sobre desviación a la normatividad, sistemas y procedimientos durante las visitas de verificación;
- XXIV. Tramitar y resolver las solicitudes de aclaración que presenten los Prestadores Servicios Turísticos siempre que no constituyan resolución vinculante, no reserven sobre la aplicación o interpretación de normas jurídicas;
- XXV. Vigilar la eficiencia operativa de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos y proponer la mejoras que sean necesarias; y
- XXVI. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Promoción Turística y demás disposiciones legales aplicables

**Artículo 22.** La Dirección de Promoción Turística Zona Norte, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Establecer estrategias de promoción en concordancia con las del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, con el fin de que estas se enfoquen a los mercados emisores más relevantes;
- II. Elaborar el plan anual de participación en Ferias y Eventos Turísticos Institucionales, con el fin de reforzar la promoción del Caribe Mexicano;
- III. Garantizar la presencia Institucional del Caribe Mexicano en los eventos turísticos nacionales e internacionales, tanto en los que participen los Municipios, como algunos adicionales en los que se considere oportuno reforzar la promoción de los destinos o de productos específicos;
- IV. Organizar eventos de promoción que sirvan como escaparate para la industria turística quintanarroense en aquellos mercados que resulten de especial interés, procurando proyectar al Caribe Mexicano con una imagen integradora que incluya al sector público del Estado y la iniciativa privada;
- V. Apoyar a los Municipios con la difusión de novedades, festivales y eventos especiales del Caribe Mexicano, integrándolos al plan institucional de promoción, para convertirlos en herramientas de promoción que ofrezcan valor agregado a nuestros visitantes;
- VI. Participar en las acciones de promoción del Programa Mundo Maya, siguiendo las pautas del acuerdo firmado con los demás Estados integrantes del Mundo Maya en México;

- VII. Coordinar las políticas destinadas a la asistencia, orientación información, atención y auxilio de los turistas nacionales y extranjeros;
- VIII. Coordinar el sistema estatal de información al turista a través de los módulos de información electrónicos instalados en los diferentes municipios, supervisando su correcto funcionamiento y actualizando la información que a través de ellos se difunde;
- IX. Apoyar a las producciones audiovisuales para facilitar su trabajo en el Estado, otorgando la solicitud dirigida a las Autoridades, Civiles y Militares, solicitando las facilidades y permisos necesarios en las locaciones seleccionadas; y
- X. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Promoción Turística y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 23.** La Dirección de Mercadotecnia Zona Norte, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Definir, en coordinación con el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo las estrategias mercadológicas con el fin de que éstas se enfoquen a los mercados emisores más relevantes;
- II. Elaborar el plan anual de mercadotecnia con el fin de reforzar la presencia del destino Caribe Mexicano;
- III. Definir en coordinación de la Dirección de Imagen, la imagen y contenido institucional del Caribe Mexicano para asegurar que todo folleto, reportaje o anuncio emitido y/o publicado tenga la misma identidad mercadológica;
- IV. Definir las estrategias de mercadotecnia y mercadotecnia digital de los diferentes programas y proyectos que se implementen en la Secretaría de Turismo, así como de la propia institución;
- V. Coordinar la estrategia de mercadotecnia con el sector turístico a través de sus direcciones de mercadotecnia
- VI. Ejecutar y calcular las campañas y estrategias de mercadotecnia y mercadotecnia digital en los medios digitales (redes sociales, web, email marketing, etc.);
- VII. Generar y realizar la creación de contenidos digitales como imágenes y videos, para su utilización en las estrategias de mercadotecnia y mercadotecnia digital;
- VIII. Coordinar y administrar el programa “De Aquí Soy”;
- IX. Coordinar el programa de atención de viajes de prensa en conjunto de la dirección de Comunicación Social de esta secretaria, a través del programa “De Aquí Soy” para garantizar que éstos obtengan información relevante y precisa sobre los destinos del Caribe Mexicano, coadyuvando así a su a la presencia de las marcas del destino del Estado;
- X. Operar y coordinar el programa de Responsabilidad Social Empresarial;
- XI. Apoyar al sector turístico en la mejora de sus estrategias de comercialización de sus productos y/o servicios;
- XII. Dar respuesta a las solicitudes de apoyo que recibe la Subsecretaría de Promoción Turística por parte de organismos gubernamentales y no gubernamentales con las que se trabaja cotidianamente para apoyar todas las acciones; y
- XIII. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Promoción y Operación Turística Zona Norte y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 24.** La Dirección de Relaciones Públicas Zona Norte, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Establecer vínculos de colaboración con todas aquellas personas o instituciones que puedan favorecer el desarrollo, la promoción y comercialización de servicios, actividades, destinos y productos del Estado;
- II. Crear una imagen favorable del Estado que permita atraer inversionistas y llegar a acuerdos de colaboración;
- III. Conducir y mantener una relación estrecha con la prensa, radio y televisión a nivel local, nacional e internacional;
- IV. Comunicar los objetivos y propuestas de la Secretaría, así como dar a conocer los servicios que brinda y los eventos que realiza y en los que participa;
- V. Proporcionar la atención y materiales promocionales adecuados a toda persona que visite los destinos turísticos en el Estado y así lograr una buena imagen;
- VI. Mantener una estrecha relación con organizaciones gremiales y profesionales que puedan representar un importante punto de coordinación para los proyectos turísticos del Estado;
- VII. Coordinar esfuerzos con las distintas áreas de la Secretaría, con el fin de integrar información actualizada para las actividades de comunicación social y promoción del Estado;
- VIII. Establecer reuniones mensuales con los prestadores de servicios turísticos, para generar una integración eficaz;
- IX. Generar y/o coordinar la participación en ferias y eventos nacionales e internacionales en los que se observe potencial para promocionar el Estado;
- X. Fomentar acuerdos con empresas mayoristas, para proporcionar ventajas competitivas a los destinos;
- XI. Difundir de las acciones que realiza la Secretaría a través de las redes sociales y páginas oficiales;
- XII. Promocionar los eventos, ferias internacionales y nacionales a las que acude el (la) Secretario (a) a través en las redes sociales y páginas web oficiales;
- XIII. Coordinar la estrategia digital en las redes sociales oficiales de la Secretaría y del (de la) Secretario (a); y
- XIV. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Promoción y Operación Turística Zona Norte y demás disposiciones legales aplicables.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **DE LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**Artículo 25.** La Dirección de Planeación y Política Turística, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Elaborar los programas de planeación y política turística de orden estatal, así como organizar, operar, supervisar y evaluar el ejercicio de las funciones que, en materia de planeación del turismo, el Gobierno Federal descentralice en los Estados;
- II. Diseñar y proponer los lineamientos de la política turística estatal y coordinar las acciones del proceso de planeación estratégica del Sector Turismo;
- III. Dirigir la participación de la Secretaría y de las entidades sectorizadas a ésta, con las autoridades competentes e instancias correspondientes, en la elaboración y actualización del Plan Estatal de Desarrollo;
- IV. Coordinar la elaboración y actualización del Programa Sectorial de Turismo, así como llevar el seguimiento de sus avances y evaluar sus resultados;
- V. Establecer vínculos con los Ayuntamientos que conforman el Estado para que los planes y programas de desarrollo turístico municipales estén alineados con los de la Secretaría;
- VI. Coordinar los trabajos del Subcomité Sectorial de Turismo y dar seguimiento a sus acuerdos;

- VII. Dirigir los procesos de planeación y programación de la Secretaría, con el apoyo de las Unidades Administrativas;
- VIII. Implementar y supervisar la Metodología del Marco Lógico en la Secretaría;
- IX. Coordinar los trabajos de evaluación de las Unidades Administrativas de la Secretaría, y vigilar que conduzcan sus actividades con sujeción a los objetivos, estrategias y metas establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo vigente y el Programa Sectorial de Turismo;
- X. Representar a la Secretaría ante las evaluaciones y/o auditorías al desempeño de los programas y proyectos turísticos, así como de los indicadores estratégicos y de gestión, a cargo de las unidades administrativas, realizadas por organismos facultados para ello;
- XI. Registrar, con el apoyo de las Unidades Administrativas correspondientes, los datos de inversión pública en los sistemas o plataformas informáticas diseñadas para ese fin;
- XII. Coordinar la integración del apartado turístico, en cuanto a la información cualitativa y cuantitativa, del Informe de Gobierno del Ejecutivo del Estado;
- XIII. Coordinar la elaboración de los indicadores turísticos del Estado, y analizar el comportamiento de dichos indicadores para emitir recomendaciones en el diseño y proyección de programas o la implementación de estrategias respectivas;
- XIV. Colaborar con las Dependencias Federales en la elaboración de publicaciones de carácter técnico y estadístico del Sector Turismo;
- XV. Representar a la Secretaría ante los Comités o grupos de trabajo especializados en materia de información, estadística e indicadores turísticos; y
- XVI. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 26.** La Dirección de Capacitación y Cultura Turística, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Diseñar de acuerdo a las necesidades que se presenten en el Estado, programas de formación y actualización de los guías de turistas, a través de la vinculación con instituciones acreditadas por la SECTUR y supervisar su implementación.
- II. Diseñar estrategias para el desarrollo de programas de capacitación integrales buscando la mejora de la calidad, gestión ambiental, responsabilidad social y protección de la información, con el fin de asegurar una cultura de calidad en la empresas y el los servicios turísticos del estado;
- III. Detectar las necesidades de capacitación en materia turística en el estado, mediante los estudios correspondientes;
- IV. Participar en los Comités Educativos, con el fin de opinar sobre los planes de estudio de las instituciones educativas y centros de capacitación en el estado, para la formación de profesionales y técnicos en turismo, de manera que estos, sean acorde con las necesidades actuales del Sector Turismo;
- V. Apoyar y participar en los diferentes esfuerzos de capacitación turística, que realicen las autoridades federales, estatales y municipales, así como los sectores social y privado;
- VI. Coordinar y difundir el Programa MODERNIZA (Distintivo M) en todo el estado, promoviéndolo entre los micro, pequeños y medianas empresas de servicios turísticos, que deseen implementar esquemas de calidad empresarial en sus negocios;
- VII. Coordinar el Programa (Sello Punto Limpio) en todo el estado, promoviendo entre las micro, pequeños y medianas empresas de servicios turísticos que deseen implementar buenas prácticas de calidad higiénica;

- VIII. Controlar el Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos (Distintivo H), promoviéndolo entre los establecimientos de alimentos y bebidas en el estado, haciendo hincapié de la importancia de ofrecer servicios de calidad;
- IX. Organizar programas de cultura turística, que involucren a estudiantes y a la comunidad en general, bajo el marco del programa "Playas Limpias" y "Ciudades Turísticas Limpias", beneficiando a comunidades que tengan vínculos turísticos en la entidad;
- X. Alternar acciones con autoridades del Sector Educativo público y privado, para desarrollar cursos y programas relacionados con la Cultura Turística, entre los estudiantes de nivel secundaria, medio superior y superior;
- XI. Apoyar y supervisar, en coordinación con las Dependencias competentes y de acuerdo con las leyes y reglamentos de la materia, los servicios turísticos de transporte, hospedaje, alimentación y similares que se presten en el Estado;
- XII. Opinar sobre los permisos y concesiones de acuerdo con la legislación vigente para la explotación y establecimiento de centros, zonas y lugares turísticos, así como negocios, guías y ayuda turística;
- XIII. Difundir entre los prestadores de servicios turísticos las normas oficiales mexicanas en materia turística y los proyectos de reforma de la misma de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables al caso;
- XIV. Recibir los resultados de las visitas de verificación realizadas para proceder en caso de ser necesario conforme a lo que establece la Ley General de Turismo;
- XV. Verificar el debido cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, lo dispuesto por la Ley General de Turismo, la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, sus respectivos reglamentos y las Normas Oficiales Mexicanas en materia de turismo directamente, o por conducto de organismos certificadores y unidades de verificación;
- XVI. Organizar, instrumentar y verificar el cumplimiento de las medidas de asistencia, auxilio y protección a quienes visiten la entidad, en coordinación con las unidades especializadas del Gobierno Federal;
- XVII. Mantener actualizado el Registro Nacional de Turismo referente a las empresas turísticas;
- XVIII. Verificar y regular la veracidad de la información de los prestadores de servicios a los turistas;
- XIX. Realizar los trámites relativos a la acreditación de guías de turistas, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia;
- XX. Formular opinión fundada ante la SECTUR sobre los casos que ameriten la cancelación de la credencial de Guía de Turistas con base a las actuaciones de verificación;
- XXI. Regular y controlar la prestación de servicios turísticos, vigilando que los prestadores de servicios turísticos cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes;
- XXII. Establecer y operar en términos del Acuerdo de Coordinación, de fecha primero de Diciembre de mil novecientos noventa y tres, celebrado entre la SECTUR y el Gobierno del Estado, el Registro Nacional de Turismo, así como promover la Credencial de Guías con la vigencia que específicamente acuerde la SECTUR;
- XXIII. Emitir recomendaciones a los prestadores de servicios turísticos para elevar la calidad de los mismos, así como para la correcta aplicación de la normatividad municipal, estatal y federal vigente;
- XXIV. Contribuir al desarrollo turístico del Estado mediante la mejora continua, integral y permanente de la regulación en la materia;
- XXV. Suscribir y enviar a la Comisión en términos de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios, la información relativa a la inscripción de trámites y servicios, así como los anteproyectos acompañados de su estudio;

- XXVI. Diagnosticar la aplicación del proceso de mejora regulatoria y elaborar la propuesta de proyectos de disposiciones legislativas, administrativas y programas para mejorar la regulación en actividades del Sector Turismo;
- XXVII. Definir e instrumentar los lineamientos para la inducción, concertación y gestión de las acciones en materia de facilitación y operación de los servicios turísticos con los sectores público, social y privado;
- XXVIII. Analizar las recomendaciones en materia de regulación turística internacional y nacional, así como su implicación en la actividad turística del Estado;
- XXIX. Evaluar y dar seguimiento a las actividades convenidas entre la Secretaría y otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y Federal, y Municipales, que incidan en la facilitación para la operación y desarrollo de la prestación de servicios turísticos;
- XXX. Determinar e imponer las sanciones que procedan por violaciones a las disposiciones legales en materia turística, siguiendo el procedimiento establecido para tales efectos;
- XXXI. Coordinar las Comisiones Consultivas de Prestadores de Servicios Turísticos;
- XXXII. Apoyar técnicamente los trabajos de la Comisión Intersecretarial de turismo;
- XXXIII. Fungir como Enlace Técnico de los trabajos de mejora regulatoria al interior de la Secretaría, en los términos de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios;
- XXXIV. Coordinar y supervisar la operación y el buen funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes y promover su mejoramiento en aquellas áreas donde lo requiera;
- XXXV. Coordinar con la Dirección de Innovación y Tecnologías la actualización y seguimiento de la Plataforma Estatal de Turismo;
- XXXVI. Elaborar en coordinación con la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la información Pública y Protección de Datos Personales y Archivo de la Secretaría, las sanciones a que serán acreedores aquellos prestadores de servicios turísticos (personas morales y físicas) que incurran en faltas a la normatividad federal, estatal y municipal y que hagan caso omiso a las recomendaciones emitidas según el párrafo XXIII de este mismo artículo; y
- XXXVII. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 27.** La Dirección de Fomento a la Inversión, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Brindar apoyo al sector empresarial turístico y organizaciones afines en sus gestiones y relaciones con la Secretaría, canalizándolas antes las instancias competentes, según sea el caso, y de acuerdo a la normatividad existente para ello;
- II. Asesorar a los empresarios acerca de la tramitología para abrir un negocio turístico en el Estado;
- III. Brindar orientación y promover que las autoridades federales, estatales y municipales, en el ámbito de su competencia, otorguen facilidades a los empresarios para la gestión de trámites de instalación, operación, ampliación y regularización de empresas turísticas, difundiendo, al mismo tiempo, los apoyos y beneficios que éstas ofrecen;
- IV. Difundir los diferentes programas y fuentes de financiamiento así como consultoría, orientadas al fomento de actividades turísticas en zonas rurales y urbanas potenciales que permitan su consolidación, fortalecimiento y modernización, vinculando el sujeto de apoyo a la instancia correspondiente;
- V. Llevar un registro de zonas de interés y desarrollo turístico, donde se cuente con recopilación y actualización de información referente a los proyectos de inversión turística que se estén construyendo y de los que se tenga planeado desarrollar;

- VI. Asesorar a los sectores privados y social turísticos en la elaboración y ejecución de sus proyectos de inversión y encadenamiento productivo en materia turística;
- VII. Promover la participación de los sectores privado y social turísticos en la formulación, ejecución y evaluación de programas de fomento, desarrollo de infraestructura y modernización turística en la entidad;
- VIII. Impulsar convenios de coordinación entre el sector empresarial turístico y organizaciones afines, con miras a consolidar acciones de inversión turística;
- IX. Integrar un directorio de consultores y asesores del Sector Turismo;
- X. Analizar las propuestas de simplificación administrativa y mejora regulatoria formuladas por el sector empresarial turístico y organizaciones afines, turnándolas, en su caso, a la autoridad competente para su valoración e instrumentación;
- XI. Promover y dar seguimiento a los proyectos de inversión privada que en materia turística se generen en el estado;
- XII. Fomentar y propiciar con el sector público y privado el desarrollo del turismo sustentable, a través de la conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos así como del patrimonio cultural e histórico del Estado;
- XIII. Difundir y dimensionar la importancia trascendental de las inversiones turísticas y los beneficios que estas traen consigo con base en las potencialidades y necesidades de cada una de las regiones de la entidad;
- XIV. Vincular a los diferentes actores y/o empresas involucrados en los proyectos turísticos y proponer mecanismos de coordinación con otras Dependencias y Entidades en el orden federal, estatal y municipal, así como con instituciones de los sectores privado y social, para apoyar su desarrollo;
- XV. Implementar políticas, programas y acciones de vinculación y fomento empresarial en materia de turismo, así como medir su impacto;
- XVI. Implementar los procesos tecnológicos para el desarrollo de Cadenas Productivas del Sector Turismo;
- XVII. Representar a la Secretaría en los eventos relacionados con el fomento empresarial que designe el (la) Secretario (a) y/o el (la) Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico; y
- XVIII. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 28.** La Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Coordinar y revisar la realización de estudios de tendencias de la demanda, investigación de mercado, inventario de recursos y actividades, catálogo de operadores especializados, criterios para segmentar el mercado, posición competitiva relativa, intereses especiales, entre otros;
- II. Implementar las estrategias para lograr la innovación, desarrollo y consolidación de productos turísticos, con la colaboración, coordinación y concertación de las autoridades competentes, empresarios y prestadores de servicios turísticos, municipios y organismos privados y sociales;
- III. Dar seguimiento a la estrategia de política pública enfocada al desarrollo de los Pueblos Mágicos;
- IV. Diseñar e instrumentar, en conjunto con la Dirección de Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial, esquemas y mecanismos de coordinación, colaboración y concurrencia de recursos entre las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno y los sectores privado y social;
- V. Diseñar e instrumentar los lineamientos de comercialización del producto turístico, con base en la identificación y análisis de las características del mercado y las necesidades de los comercializadores en conjunto con la Dirección de Mercadotecnia Zona Norte;

- VI. 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 en conjunto con la Dirección de Capacitación y Cultura Turística;
- VII. Diseñar y elaborar propuestas de inversión en función del mejoramiento de infraestructura y equipamiento con base a las necesidades de los prestadores de servicios de las rutas turísticas; considerando la recuperación de espacios culturales, naturales y arquitectura vernácula en conjunto con la Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística;
- VIII. Coordinar con los Municipios el uso de la marca denominada "Pueblos Mágicos", con la finalidad de implementar estrategias y políticas que contribuyan con el desarrollo del turismo en el Estado;
- IX. Representar a la Secretaría en los eventos relacionados con la gestión y fomento de destino que designe el Secretario (a) y/o el (la) Secretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico;
- X. Impulsar, con la colaboración de las autoridades competentes, empresarios y prestadores de servicios turísticos, municipales organismos privados y sociales, procesos de planificación, desarrollo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales en materia de turismo rural;
- XI. Integrar y coordinar con dependencias y entidades estatales y municipales una agenda de trabajo para impulsar el turismo rural y comunitario con los sectores social y privado;
- XII. Elaborar diagnósticos de aquellas zonas donde se desarrolle el turismo rural y comunitario; y
- XIII. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y demás disposiciones legales aplicables;

**Artículo 29.** La Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Participar en los diversos comités en materia de infraestructura turística y desarrollo llevando la coordinación técnica de los acuerdos así como su seguimiento;
- II. Promover y gestionar ante las autoridades federales, estatales y municipales la dotación de infraestructura básica y servicios urbanos, el desarrollo de infraestructura de acceso y la habilitación de servicios colaterales o de superestructura en cada destino turístico, estimulando la participación de los sectores social y privado e impulsar los servicios de transportación exclusiva para el turismo, que requieran los destinos en operación y las zonas prioritarias en desarrollo;
- III. Realizar los expedientes técnicos necesarios para dar cumplimiento con la normatividad vigente en los proyectos y obras en los que intervenga la Secretaría;
- IV. Revisar en conjunto con los Ayuntamientos y demás entidades del gobierno del estado la evaluación técnica para determinar la prioridad de realización de los proyectos de infraestructura turística;
- V. Proponer programas de imagen urbana acordes con los planes de desarrollo, así como coordinar y dar seguimiento técnico de los proyectos de imagen urbana de ciudades que integran los circuitos turísticos presentes y futuros del Estado;
- VI. Elaborar presentaciones e informes de las actividades que realiza la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y la Secretaría en materia de proyectos de infraestructura turística del Estado;
- VII. Establecer enlaces con instancias públicas y privadas para conocer de los proyectos de infraestructura turística del Estado;
- VIII. Elaborar, dar seguimiento y coordinar los trabajos correspondientes a la imagen objetivo y términos de referencia de proyectos y estudios de infraestructura turística del Estado que la Secretaría contrate o de seguimiento;
- IX. Evaluar proyectos de infraestructura turística estatal públicos y privados;
- X. Elaborar los presupuestos base para proyectos de infraestructura turística;

- XI. Elaborar los dictámenes y apoyos técnicos a otras áreas que así lo requieran en materia de proyectos de infraestructura turística;
- XII. Establecer el seguimiento y control de obra que contrate o supervise la Secretaría;
- XIII. Elaborar proyectos de infraestructura y equipamiento para la operación de las zonas rurales comunitarias con potencial turístico en congruencia con los instrumentos de planeación vigente y normatividad aplicable; y
- XIV. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 30.** La Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable Zona Norte, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y estará a cargo un (una) Director (a) al (a la) que le corresponderá el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Supervisar el apoyo brindado a inversionistas y Entidades de Gobierno, en la localización geográfica de proyectos y desarrollos turísticos, señalando las vocaciones, condicionantes y criterios para el uso y aprovechamiento del suelo;
- II. Aprobar la elaboración del inventario cartográfico de desarrollos y proyectos turísticos en el Estado, con el análisis de su compatibilidad ambiental, urbana y turística;
- III. Participar en los Comités en materia de Ordenamiento territorial, Medio Ambiente y de Planeación Urbana y de las organizaciones no gubernamentales del Sector Turismo, dando parte de los acuerdos que se tomen como representante de la Secretaría y llevando la coordinación de los asuntos de su competencia;
- IV. Dar seguimiento a los acuerdos tomados en los diferentes Comités;
- V. Revisar en conjunto con los Ayuntamientos y demás entidades del Gobierno Federal y del Estado, la evaluación de proyectos turísticos y programas de desarrollo turístico estatal y municipales, con base a los convenios que para ello se suscriban aplicando las disposiciones territoriales, ambientales, turísticas y urbanas vigentes;
- VI. Establecer enlaces con las instancias públicas y privadas para conocer los proyectos y desarrollos turísticos y opinar sobre las condicionantes ambientales, turísticas y urbanas, así como los mecanismos necesarios para facilitar su realización;
- VII. Validar la elaboración y el diagnóstico de impactos y efectos negativos en la imagen turístico-urbana de la ciudades que integran los circuitos turísticos, proponiendo alternativas para la remediación de su Fisonomía Urbana y o solución operativa por parte del Estado Municipios para su solución;
- VIII. Implementar estrategias para la concientización, sobre la importancia del Turismo Accesible como herramienta para lograr que los entornos, productivos y servicios turísticos que se brindan en el Estado puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona;
- IX. Apoyar en la creación, administración y actualización del Atlas Turístico de Quintana Roo;
- X. Aprobar la elaboración de las opiniones técnicas calificadas necesarias, internas a la Secretaría, en materia de Ordenamiento Territorial, Urbano, Ambiental y Turístico; y
- XI. Las demás facultades que le asigne el (la) Secretario (a), el (la) Subsecretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y demás disposiciones legales aplicables.

## **TÍTULO SEXTO DE LAS FACULTADES GENÉRICAS DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO**

**Artículo 31.** Corresponderán a las Jefaturas de Departamento, el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Coordinar al personal a su cargo de forma eficiente, ordenada y en apego a los Códigos de Ética y Conducta del Gobierno Estatal y demás disposiciones jurídicas aplicables a la Administración Pública;

- II. Informar a su Superior Jerárquico inmediato sobre el funcionamiento del Departamento a su cargo, respecto al estado que guardan los procedimientos que se llevan a cabo en el mismo, o sobre cualquier asunto que sea competencia de este;
- III. Mantener actualizados los catálogos y resguardos de sus inventarios de bienes mueble que tengan asignados a sus áreas;
- IV. Mantener actualizadas las bases de datos y expedientes que se generen y que tengan bajo su resguardo de acuerdo a la Ley General de Archivos y el Sistema de Entrega – Recepción (SENTRE);
- V. Participar con la Unidad Administrativa responsable, en la formulación de los Proyectos de Manuales de Organización, Procedimientos y Manual de Trámites y Servicios del área a su cargo;
- VI. Proyectar el Presupuesto Basado en Resultados (PBR) de sus respectivas áreas para la integración y validación del presupuesto de la Secretaría por parte del (de la) Secretario (a);
- VII. Atender de manera oportuna las solicitudes de información y protección de datos personales que le sean requeridas por la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en lo concerniente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y demás normatividades en la materia;
- VIII. Mantener actualizada la información que corresponda en el ámbito de su competencia, en la Plataforma Nacional y Estatal de Transparencia, para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo y las demás normatividades en la materia;
- IX. Resguardar documentación comprobatoria en materia de auditorías para su presentación;
- X. Colaborar en el seguimiento y solventación de las auditorías y observaciones presentadas por los órganos de fiscalización;
- XI. Elaborar sus respectivos Informes sobre las actividades encomendadas a su área, para brindar información oportuna cuando así lo solicite su superior jerárquico inmediato;
- XII. Desempeñar las funciones y comisiones que el (la) Secretario (a) le encomiende, manteniéndolo informado sobre el cumplimiento de las mismas; y
- XIII. Las demás que señale el (la) Subsecretario (a) o el (la) Director (a) que corresponda, y las que expresamente establezcan como de su competencia las disposiciones legales aplicables.

**TÍTULO SEPTIMO  
DE LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO**

**SECCIÓN PRIMERA  
DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**Artículo 32.** La Jefatura de Recursos Humanos, dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Administrativa y de su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Preparar y efectuar el pago de las nóminas ordinarias, extraordinarias y complementarias, así como la comprobación correspondiente ante las instancias;
- II. Resguardar las chequeras y herramientas tecnológicas (token) de las cuentas bancarias de la SEDETUR para la realización de pagos de acuerdo al ámbito de su competencia;
- III. Realizar la dispersión de la nómina quincenal para el pago de sueldos y salarios y demás prestaciones de los trabajadores de la Secretaría de acuerdo a su ámbito de competencia, a través de la plataforma bancaria (transferencias) o cheques de la cuenta bancaria aperturada por la Secretaría;
- IV. Verificar y supervisar las incidencias generadas por el personal para el reporte oportuno ante la SEFIPLAN;
- V. Gestionar ante la SEFIPLAN el pago de los estímulos y recompensas para el personal de la Secretaría;

- VI. Tramitar los movimientos de personal tales como altas, promociones, cambios de adscripción, transferencias, permutas, licencias y bajas del personal a cargo de la secretaría de turismo, para que sean afectados vía nómina;
- VII. Resguardar e integrar los expedientes del personal de la Secretaría con la documentación correspondiente;
- VIII. Tramitar el pago de finiquitos y liquidaciones del personal que cause baja en la secretaria para su pago oportuno ante las instancias correspondientes;
- IX. Realizar el presupuesto anual del capítulo 1000 (servicios personales) para la aprobación de la SEFIPLAN;
- X. Ejecutar en la plataforma Declaranet los movimientos de incidencias generadas a la plantilla del personal de la Secretaria;
- XI. Elaborar los formatos correspondientes al proceso de estructura orgánica y dar seguimiento en las instancias gubernamentales facultadas a fin de dar cumplimiento a la normatividad en tiempo y forma;
- XII. Recopilar e integrar la documentación para los concursos de oposición de plazas siendo enlace de esta secretaría del servicio profesional de carrera del gobierno del estado, así como el seguimiento respectivo;
- XIII. Capturar cédulas de perfil y descripción de puestos del personal que conforma la plantilla de la SEDETUR, en el portal de SIDEOL, así como dar seguimiento a dichas cédulas hasta lograr obtener la validación de cada cédula de perfil del puesto;
- XIV. Dar a conocer a los trabajadores el programa de capacitación emitido por la SEFIPLAN;
- XV. Dar cumplimiento a la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene en el trabajo de manera trimestral de acuerdo a la programación de SEFIPLAN así como elaborar y capturar los formatos correspondientes;
- XVI. Atender y dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones contenidas en la Ley del los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de loa Ayuntamientos y Organismo Descentralizados del Estado de Quintana Roo y el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajadores al Servicio del Poder Ejecutivo del Estado;
- XVII. Elaborar los formatos correspondientes al proceso de manual de organización y procedimientos y dar seguimiento en las instancias gubernamentales correspondientes a fin de dar cumplimiento a la normatividad en tiempo y forma; y
- XVIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) Administrativo y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 33.** La Jefatura de Recursos Materiales dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Administrativa y de su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Ejecutar y supervisar los servicios de administración y distribución de documentos oficiales de la Secretaría;
- II. Administrar y resguardar el archivo de concentración de la Secretaría conforme a la Ley General de Archivos;
- III. Aplicar las medidas dictadas por las autoridades correspondientes, en relación con el establecimiento, mantenimiento y operación del programa interno de protección civil para el personal, instalaciones, bienes e información de la Secretaría, así como mantener actualizado dicho programa;
- IV. Integrar el programa anual de adquisiciones de la Secretaría, de acuerdo con los requerimientos de las unidades administrativas y realizar las adquisiciones establecidas con los alcances que determinen las autoridades superiores, así como elaborar la documentación correspondiente a las erogaciones que procedan;
- V. Participar en calidad de secretario ejecutivo del Comité de Adquisiciones de la Secretaría de Turismo con las funciones que le correspondan en la elaboración de las actas respectivas y coadyuvar en la celebración de las licitaciones para la adquisición de los bienes y servicios de la Secretaría;

- VI. Realizar la integración de los expedientes unitarios por la adquisición de bienes o contratación de servicios que ejecuten las diversas unidades de la Secretaría de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- VII. Aplicar las normas y criterios para la adquisición de bienes y suministros, control de activos y aprovechamiento óptimo de los recursos materiales de la Secretaría así como realizar las acciones necesarias para la conservación y mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles y equipo de servicio de la Secretaría, de conformidad con las disposiciones legales aplicable;
- VIII. Vigilar la adecuada custodia, almacenamiento y mantenimiento del mobiliario, equipo de oficina y transporte, y demás insumos de la Secretaría, aplicando los controles correspondientes;
- IX. Administrar el combustible a las unidades administrativas de la Secretaría, mediante los sistemas establecidos por la instancia normativa para tal efecto, y generar el soporte documental correspondiente;
- X. Ejecutar y supervisar los sistemas y mecanismos establecidos por la instancia normativa para el almacenamiento, control y actualización de los inventarios de la Secretaría;
- XI. Llevar el control, debidamente actualizado del inventario y resguardo de los bienes del activo fijo, asignado a las unidades administrativas de la Secretaría, hacer verificaciones periódicas, así como tramitar ante la instancia correspondiente la baja del mismo cuando proceda;
- XII. Coadyuvar en la supervisión de acciones para la vigilancia, seguridad y limpieza de los bienes muebles a cargo de la Secretaría; y
- XIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) Administrativo y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 34.** La Jefatura de Control Presupuestal y Recursos Financieros dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Administrativa y de su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Integrar el PBR anual por unidad responsable y programa presupuestario de acuerdo al piso financiero autorizado por la SEFIPLAN;
- II. Proporcionar el PBR anual autorizado a las unidades responsables calendarizado para su ejercicio presupuestal;
- III. Tramitar y dar seguimiento a la documentación de las Unidades Administrativas de la SEDETUR que afectan el PBR de la Secretaría autorizado y/o modificado ante LA SEFIPLAN;
- IV. Controlar el ejercicio del presupuesto autorizado y calendarizado, las modificaciones del mismo por las adecuaciones presupuestales (ampliaciones o reducciones) necesarias para la operatividad de las Unidades Administrativas de la Secretaría;
- V. Gestionar y tramitar ante la SEFIPLAN el pago a proveedores de adquisiciones, servicios básicos y demás operaciones que se realicen con afectación al presupuesto autorizado y/o modificado;
- VI. Emitir la información financiera de la SEDETUR y atender los requerimientos que soliciten los distintos órganos fiscalizadores y demás instancias que lo soliciten;
- VII. Resguardar las chequeras y herramientas tecnológicas (token) de las cuentas bancarias de la SEDETUR para la realización de pagos de acuerdo a su ámbito de competencia de acuerdo al ámbito de su competencia;
- VIII. Realizar el pago a proveedores de la cuenta bancaria asignada a recursos federales previa solicitud del área responsable;
- IX. Realizar el pago de proveedores de los gastos a comprobar solicitados a través de cheques y transferencias de la cuenta bancaria autorizada de la SEDETUR, así como los pagos a funcionarios por concepto de recuperaciones de gastos y fondos revolventes;
- X. Elaborar y gestionar las comprobaciones de los gastos, reposiciones de fondos revolventes, reembolsos de gastos y viáticos autorizados ante la SEFIPLAN;

- XI. Realizar el trámite y control, así como la integración de la documentación de los fondos revolventes aperturados para la SEDETUR;
- XII. Conciliar las cuentas bancarias que por necesidades de su operación aperture la SEDETUR;
- XIII. Realizar los registros contables de la documentación soporte del ejercicio del gasto, así como resguardar la documentación correspondiente en los plazos estipulados por la autoridad correspondiente, así como controlar el ejercicio presupuestal mensual por medio de pólizas;
- XIV. Validar, tramitar y pagar viáticos al personal de acuerdo a la normatividad vigente;
- XV. Coadyuvar con el departamento de recursos materiales en la integración de expedientes unitarios por adquisiciones directas y/o por contrato; y
- XVI. Las demás que le asigne el (la) Director (a) Administrativo y otras disposiciones legales aplicables.

## **SECCIÓN SEGUNDA DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y TÉCNOLOGÍAS**

**Artículo 35.** La Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Innovación y Tecnologías así como de su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Desarrollar sistemas de información digitales (APIS, páginas web, aplicaciones para dispositivos móviles, sistemas de procesos críticos, etc) que automaticen procesos administrativos internos y/o mejoren los servicios turísticos proporcionados a turistas y visitantes;
- II. Generar los documentos de análisis y diseño de datos del desarrollo de sistemas de información digitales que permitan identificar las bases de datos, programas y relaciones técnicas;
- III. Investigar sobre nuevas tecnologías de información y analizar la factibilidad de su aplicación en los procesos administrativos internos y/o en los servicios turísticos proporcionados a turistas y visitantes;
- IV. Proporcionar capacitación a los usuarios de la Secretaría sobre la operación y funcionamiento de los sistemas de información implementadas;
- V. Elaborar políticas internas de la Secretaría para el uso adecuado de los equipos de cómputo, infraestructura de la red de voz y datos y accesos a los servicios de internet;
- VI. Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de la red de voz y datos, equipo de cómputo y periféricos de la Secretaría, para mantenerlos en correcto funcionamiento; y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Innovación y Tecnologías y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 36.** La Jefatura de Informática y Soporte Técnico Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Innovación y Tecnologías, así como de su respectivo Titular y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Supervisar y mantener en óptimas condiciones la infraestructura tecnológica del programa de Atención al Turista;
- II. Ejecutar el calendario de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de la red de voz y datos, equipo de cómputo y periféricos, para mantenerlos en correcto funcionamiento;
- III. Implementar procesos técnicos para validar el funcionamiento de los equipo de cómputo, periféricos infraestructura de la red de voz y datos;
- IV. Proveer soporte técnico sobre el uso operativo de equipo de cómputos, periféricos, sistemas y aplicaciones de datos, ofimática y servicios de internet al personal de la Secretaría;

- V. Elaborar y mantener actualizado el inventario de infraestructura tecnológica que permita identificar la asignación de equipo de cómputo y periféricos así como su arquitectura y configuración;
- VI. Elaborar y mantener actualizado el diagrama gráfico conceptual de la infraestructura de telecomunicaciones, que permita identificar el crecimiento de nodos y su distribución; y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Innovación y Tecnologías y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCION TERCERA**  
**DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A LA**  
**DIRECCIÓN JURÍDICA Y UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA**  
**INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**Artículo 37.** La Jefatura de Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las facultades siguientes:

- I. Colaborar con el titular de la Dirección Jurídica a fin de garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información pública que se genere en la Secretaría;
- II. Administrar y dar seguimiento a la página de Transparencia Estatal, así como atender y solventar los temas relacionados con las mismas;
- III. Recabar, actualizar y publicar la información relativa a las obligaciones de Transparencia que le compete a la Secretaría como Sujetos Obligados en el portal Nacional y Estatal de Transparencia;
- IV. Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información mediante el portal Infomex y dar respuesta en la forma y modalidad que haya pedido el interesado, así como seguimiento después de la entrega de la misma;
- V. Rendir los informes mensuales, semestrales y anuales de acceso a la información que requiera el órgano garante;
- VI. Atender y Solventar todas aquellas observaciones de Transparencia que realice el Órgano Garante a la Secretaría;
- VII. Asistir a los cursos de actualización y capacitación de Transparencia;
- VIII. Elaborar los oficios y demás documentación de la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, en temas de Transparencia;
- IX. Realizar los reportes del sistema SIPPRES e informes de Gobierno en coordinación con el personal de la Dirección de Planeación y Política Turística; y
- X. Las demás que le asigne el (la) Director (a) Jurídico y Enlace de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN CUARTA**  
**DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A**  
**LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL TURISTA ZONA NORTE**

**Artículo 38.** La Jefatura de Asistencia al Turista Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Atención al Turista Zona Norte y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Ofrecer asistencia integral a los turistas nacionales y extranjeros, hasta el cierre de los casos que le sean asignados;

- II. Asistir a los turistas en el Estado, para proceder con sus trámites ante los organismos correspondientes, de acuerdo a la problemática presentada;
- III. Previa aceptación y consentimiento, ser apoderado legal de los turistas que hayan presentado una queja o denuncia antes las instancias administrativas, judiciales y ministeriales y cualquier otra Autoridad encargada de impartir Justicia, en los casos que le sean asignados;
- IV. Proporcionar asistencia al turista para la elaboración e interposición de denuncias ante las autoridades competentes por posibles transgresiones contractuales o de cualquier otra índole, así como de su ejecución;
- V. Contribuir para la vinculación de la Secretaría con todas las autoridades presentes en el Estado, además de la sociedad civil y la iniciativa privada con el objetivo de ofrecer seguimiento oportuno y cierre a todos los reportes que se reciban de los turistas;
- VI. Coadyuvar con las unidades especializadas del Gobierno Federal, en el acompañamiento al cumplimiento de las acciones de protección y asistencia a los turistas que visitan el estado;
- VII. Apoyar en la coordinación de esfuerzos con las distintas áreas de la Secretaría y diferentes autoridades de los tres niveles de gobierno, con el fin de integrar información actualizada para los protocolos de emergencia y/o contingencia;
- VIII. Proponer medidas pertinentes en cuanto a protección al turista y la realización de programas y campañas informativas tanto a los turistas como a los prestadores de servicios en temporadas altas; y
- IX. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Atención al Turista Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN CUARTA BIS  
DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS  
A LA DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESPECIALES ZONA NORTE**

**38 BIS.** La Jefatura de Registro de la Plataforma Estatal Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente a la Dirección de Programas Especiales y a su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Administrar, concentrar y actualizar la información generada en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- II. Brindar atención y asesoría a los Prestadores de Servicios Turísticos que lo requieran, para obtener la Constancia de Inscripción en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- III. Registrar en las bitácoras, las solicitudes, dudas y servicios de atención brindados a los Prestadores de Servicios Turísticos;
- IV. Asegurar el cumplimiento de los beneficios a los Prestadores de Servicios Turísticos registrados en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, conforme a las disposiciones reglamentarias;
- V. Emitir los informes y proveer información relacionada a los Prestadores de Servicios Turísticos Estatales registrados, para fines estadísticos;
- VI. Proveer la información contenida en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, a la Secretaría de Turismo Federal, a fin de que se considere en el Registro Nacional de Turismo;
- VII. Generar y actualizar los expedientes de los Prestadores de Servicios Turísticos registrados en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;
- VIII. Contar con una base de datos actualizada, que incluya los datos de los Prestadores de Servicios Turísticos registrados, conforme a la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo vigente;
- IX. Colaborar en la difusión, entre los Prestadores de Servicios Turísticos, las convocatorias, bases y lineamientos, así como los cambios y actualizaciones de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos; y

- X. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Programas Especiales Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

**38 TER.** La Jefatura de Departamento de Cumplimiento y Seguimiento de la Plataforma Estatal Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente a la Dirección de Programas Especiales y a su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

I. Verificar el cumplimiento en lo establecido referente a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;

II. Practicar actos de vigilancia y demás actos que establezcan las disposiciones, referentes a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, para comprobar el cumplimiento de lo establecido;

III. Realizar las visitas de verificación a los Prestadores de Servicios Turísticos, para constatar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, del presente Reglamento y demás disposiciones legales en relación a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;

IV. Ejecutar los procedimientos de verificación y registrar en los formatos y bitácoras, la descripción de las visitas de verificación;

V. Requerir la presentación de la Constancia de Inscripción, los documentos y verificar la veracidad de los datos registrados en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;

VI. Generar evidencia y emitir opinión sobre las sanciones correspondientes por el incumplimiento en lo referente a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;

VII. Notificar cuando corresponda, la imposición de sanciones a los Prestadores de Servicios Turísticos cuando se encuentren en incumplimiento de acuerdo a lo establecido en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos;

VIII. Registrar y notificar los ingresos que se recauden, así como dar seguimiento para verificar el cumplimiento de las sanciones que imponga en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

IX. Elaborar los reportes e informes relacionados con las visitas de verificación, que incluya datos, descripción de hechos, evidencias, observaciones, etc. que garanticen la correcta ejecución de las visitas de verificación;

X. Integrar en los expedientes de los Prestadores de Servicios Turísticos, los formatos, evidencias y demás documentos generados durante las visitas de verificación;

XI. Tramitar las solicitudes de aclaración que presenten los Prestadores de Servicios Turísticos; y

XII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Programas Especiales Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 39.** La Jefatura de Atención al Turista Riviera Maya Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Atención al Turista Zona Norte y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Brindar atención inmediata, seguimiento oportuno y respuesta final al turista en todos los casos que le sean asignados, en la Riviera Maya, Municipio de Solidaridad del Estado;

- II. Coadyuvar en la denuncia ante las autoridades administrativas de los tres órdenes de gobierno a los prestadores de servicios turísticos y comerciantes del ramo por las probables violaciones a los ordenamientos legales cometidas en perjuicio del turista en particular y de la actividad turística en general;
- III. Apoyar en la elaboración de programas de concientización para los prestadores de servicios turísticos y motivar a las autoridades competentes para combatir, modificar y evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los turistas;
- IV. Auxiliar en el desarrollo de que exista una buena relación con las diferentes autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado para atender oportunamente todas las solicitudes y comentarios que se realicen por en cuanto a turismo se refieran;
- V. Asistir en la organización, instrumentación y verificación del cumplimiento de las medidas de asistencia, auxilio y protección a quienes visiten la entidad, en coordinación con las unidades especializadas del Gobierno Federal;
- VI. Asesorar en la realización de estudios cuanto a programas e iniciativas en materia de protección al turista;
- VII. Mantener comunicación constante y actualizada con la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y la Dirección Administrativa para coordinar acciones en materia de atención al turista; y
- VIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Atención al Turista Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 40.** La Jefatura de Atención al Turista Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Atención al Turista Zona Norte y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Brindar atención inmediata, seguimiento oportuno y respuesta final al turista en todos los casos que le sean asignados, en la ciudad de Cancún, Municipio de Benito Juárez del Estado;
- II. Coadyuvar en la denuncia ante las autoridades administrativas de los tres órdenes de gobierno a los prestadores de servicios turísticos y comerciantes del ramo por las probables violaciones a los ordenamientos legales cometidas en perjuicio del turista en particular y de la actividad turística en general;
- III. Apoyar en la elaboración de programas de concientización para los prestadores de servicios turísticos y motivar a las autoridades competentes para combatir, modificar y evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los turistas;
- IV. Auxiliar en el desarrollo de que exista una buena relación con las diferentes autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado para atender oportunamente todas las solicitudes y comentarios que se realicen por en cuanto a turismo se refieran;
- V. Asistir en la organización, instrumentación y verificación del cumplimiento de las medidas de asistencia, auxilio y protección a quienes visiten la entidad, en coordinación con las unidades especializadas del Gobierno Federal;
- VI. Asesorar en la realización de estudios cuanto a programas e iniciativas en materia de protección al turista;
- VII. Mantener comunicación constante y actualizada con la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y la Dirección Administrativa para fluir la información necesaria que facilite las actividades del área; y
- VIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Atención al Turista Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 41.** La Jefatura de Quejas Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Atención al Turista Zona Norte y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Recibir las quejas, denuncias, reconocimientos y sugerencias de los Turistas de forma personal o bien, por la vía telefónica, electrónica y cualquier otro medio de comunicación existente;
- II. Dar seguimiento diario a todas querellas, denuncias y reclamaciones recibidas por turistas;

- III. Dar atención y seguimiento a solicitudes, planteamientos, problemáticas, y demás relativos que hayan sido enviados y/o turnados a la Secretaría y en su caso, canalizarlos al área de competencia;
- IV. Brindar atención e información a los turistas sobre los programas a cargo de la Secretaría;
- V. Investigar y recopilar material relacionado con programas e iniciativas de atención al turista, así como de información base para la elaboración de nuevos programas;
- VI. Proponer programas y protocolos, para la atención al turista en el Estado mediante cualquier queja, buscando que los turistas se sientan acompañados y/o atendidos antes, durante y/o después de su estancia;
- VII. Apoyar y participar en los diferentes esfuerzos de atención al turista, que realicen las autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado; y
- VIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Atención al Turista Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 42.** La Jefatura de Orientación al Turista Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Atención al Turista Zona Norte y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Orientar a los turistas en el estado en la realización de los trámites ante las Entidades y Dependencias de Gobierno correspondientes, de acuerdo a la problemática presentada;
- II. Acompañar a los turistas personalmente en la realización de sus denuncias y realizar el seguimiento a todos los casos que le sean asignados;
- III. Idear iniciativas y acciones que contribuyan para la correcta orientación, asistencia y seguimiento a los turistas en las diversas problemáticas que puedan presentar estando en nuestro Estado;
- IV. Favorecer para el fortalecimiento de la relación de esta Dirección con las diferentes autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado, con la finalidad de ofrecer orientación y seguimiento oportuno a todos los turistas en situaciones de emergencia;
- V. Auxiliar en la denuncia ante las autoridades competentes a los prestadores de servicios turísticos y comerciantes del ramo por las transgresiones cometidas en perjuicio del turista en particular y de la actividad turística en general;
- VI. Realizar fichas técnicas y cualquier información relacionada con los casos recibidos y atendidos, así como los expedientes relativos a todos los acuerdos, convenios, y demás documentos de la Dirección;
- VII. Asistir y atender reuniones de trabajo y eventos relacionados con el seguimiento y atención al turista u otras actividades de esta Dirección; y
- VIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Atención al Turista Zona Norte y otras disposiciones legales aplicables.

#### **SECCION QUINTA DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMAGEN TURÍSTICA**

**Artículo 43.** La Jefatura de Imagen Turística dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Diseño e Imagen Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Apoyar en el diseño de material gráfico corporativo de la Secretaría a través del manual de identidad del Gobierno del Estado;
- II. Asesorar en el diseño de la publicidad que promueva los destinos y productos turísticos del Estado y su marca Caribe Mexicano;

- III. Realizar acciones enfocadas a la investigación y trabajo de campo para la generación de proyectos de imagen que fortalezca la consolidación de los productos y destinos turísticos del Estado;
- IV. Colaborar en los trabajos de almacenamiento, inventario y la distribución de las existencias de material publicitario de la marca "Caribe Mexicano";
- V. Contribuir a la consolidación de proyectos turísticos a través de la comunicación gráfica para difundir información turística en los destinos que integran la marca Caribe Mexicano; y
- VI. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Diseño e Imagen Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN SEXTA**  
**DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A**  
**LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA TURÍSTICA**

**Artículo 44.** La Jefatura de Planeación y Evaluación dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Planeación y Política Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Participar en la integración del Plan Estatal de Desarrollo vigente;
- II. Participar en la integración del programa Sectorial de Turismo;
- III. Participar de manera coordinada con los órganos de planeación estatales y municipales en el diseño y ejecución de las estrategias y líneas de acción del Sector Turismo, supervisando su avance;
- IV. Asistir y presentar los avances de los programas de la Secretaría en las reuniones de trabajo del Subcomité Sectorial de Turismo del COPLADE;
- V. Integrar en el Sistema de Integración Programático Presupuestal de la SEFIPLAN, la Matriz de Indicadores del Desempeño de la Secretaría, así como controlar y dar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores;
- VI. Coordinar en forma conjunta con el área administrativa los trabajos del proceso de programación y presupuestación de la Secretaría, con base en la Metodología del Marco Lógico;
- VII. Supervisar la captura de los avances trimestrales del Sistema de Integración Programática y Presupuestal, de las Unidades Administrativas de la Secretaría;
- VIII. Reportar los avances físico y financiero de las obras apoyadas con recurso federal en el Sistema de Recursos Federales transferidos;
- IX. Integrar la información cualitativa del Sector Turismo para la elaboración del informe de gobierno del Ejecutivo del Estado; y
- X. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Planeación y Política Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 45.** La Jefatura de Información y Estadística dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Planeación y Política Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Diseñar, integrar y actualizar las bases de datos de información estadísticas del Sector Turismo en el Estado de Quintana Roo, a través de su generación o recopilación de las diferentes Dependencias, organismos e instituciones vinculadas con la actividad;
- II. Procesar la información recopilada para generar y analizar las variables estadísticas que caracterizan a la actividad turística del Estado en los diferentes formatos diseñados para tal fin;
- III. Difundir periódicamente los resultados de la recopilación y procesamiento, generación y análisis de la actividad turística en el Estado;
- IV. Actualizar periódicamente, con información de las Áreas Administrativas responsables, la base de datos con la información de los prestadores de servicios turísticos del Estado;

- V. Elaborar un reporte mensual con información relevante de los principales destinos turísticos del Estado;
- VI. Atender las demandas que sobre información estadística sean solicitadas a la Secretaría por parte de Dependencias, Instituciones, sector privado y social, así como ponerla a disposición a través de los medios establecidos para ello;
- VII. Colaborar con las Dependencias Federales en la integración de estudios y publicaciones relativas a la actividad, en lo que corresponde al Estado de Quintana Roo;
- VIII. Monitorear a participantes del sistema DATATUR para verifica que suban su información y dar apoyo de captura de información a usuarios que no tengan la tecnología para realizarlo;
- IX. Actualizar e integrar DATATUR y asistir a capacitación que es proporcionada por la SECTUR;
- X. Asistir a reuniones y cursos relacionados con la generación y procesamiento de la información que se utiliza en anuarios y cuadernos estadísticos y otros documentos de diferente índole;
- XI. Auxiliar a la recopilación e integración de la información generada por la Secretaría y participar en la elaboración de documentos que son utilizados en las comparecencias, informe de gobierno, conferencias de prensa, entre otros;
- XII. Apoyar en la coordinación de la mesa de trabajo y estadística y de información turística que emana del Comité Estatal de Estadística y Geografía de Quintana Roo; y
- XIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Planeación y Política Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN SÉPTIMA**  
**DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A**  
**LA DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**

**Artículo 46.** La Jefatura de Departamento de Registro, Normatividad Turística y Mejora Regulatoria Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Operar la plataforma para el registro nacional de turismo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SECTUR para actualizar el catálogo público de prestadores de servicios turísticos;
- II. Operar el sistema de acreditación para guías de turistas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SECTUR con el fin de acreditar a los guías de turistas según las normas mexicanas oficiales vigentes;
- III. Difundir entre los prestadores de servicios turísticos las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones que regulan la actividad con el fin de que conozcan y apliquen las regulaciones técnicas obligatorias que garanticen que los productos, procesos y servicios cumplan con requisitos mínimos de información, seguridad, calidad, entre otros aspectos;
- IV. Realizar en coordinación con la SECTUR o de forma personal, visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos con el fin de asegurar que cumplan con las especificaciones y procedimientos que marca la normalización turística federal;
- V. Coadyuvar con la SECTUR en la subsanación de los procedimientos administrativos instaurados en contra de prestadores de servicios turísticos del estado con el fin de asegurar que cumplan con las especificaciones y procedimientos que marca la normalización turística federal;
- VI. Mantener actualizado el catálogo de servicios en el sistema de trámites y servicios de la Secretaría con el fin de que los usuarios pueden gestionar de forma intuitiva y fácil toda la información de los trámites y servicios que la Secretaría ofrece a los ciudadanos;
- VII. Mantener actualizado el Catálogo Nacional de Regulaciones, Tramites y Servicios de (CNARTYS) mediante la compilación de los trámites y servicios que realiza la Secretaría en esta herramienta tecnológica, con el

objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia y facilitar el cumplimiento regulatorio;  
y

- VIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Capacitación y Cultura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 47.** La Jefatura de Modernización a MiPyME Turística Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Promover entre los prestadores de servicios turísticos del Estado de Quintana Roo, la adopción de una cultura de calidad turística, a través de programas de sensibilización y de capacitación para lograr que las empresas sean más competitivas;
- II. Realizar el plan de capacitación con una serie de acciones directas adaptadas a las capacidades y necesidades de las empresas del Sector Turismo para que obtengan la formación y cualificación necesarias incrementando la competitividad turística;
- III. Vincular acciones con instructores, empresas, organismos e instituciones capacitadoras, así como, instituciones de educación superior y organismos empresariales, para coordinar la implementación de las jornadas de capacitación en el sector turístico del Estado de Quintana Roo;
- IV. Implementar programas de capacitación dirigidos a prestadores (as) de servicios turísticos en el Estado;
- V. Impartir cursos del Código de Conducta Nacional a prestadores de servicios de empresas turísticas, para proteger a las niñas, niños y adolescentes en contra de cualquier tipo de explotación, a través de la implementación de 6 directrices en sus establecimientos;
- VI. Planear, organizar y operar eventos de entrega de constancias de capacitación a los prestadores de servicios turísticos que hayan participado en las Jornadas de capacitación a las empresas, con el fin de elevar los conocimientos y habilidades en la prestación de los servicios turísticos; y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Capacitación y Cultura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 48.** La Jefatura de Promoción y Vinculación a la Calidad Turística Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Promover entre los prestadores de servicios del Estado, la adopción de buenas prácticas, hacia las certificaciones de los programas de calidad empresarial;
- II. Vincular con los consultores, empresas, organismos e instituciones certificadoras, así como, instituciones de educación superior y organismos del sector empresarial, para intercambiar y coordinar la implementación de los diversos programas en el Sector Turismo;
- III. Planear, Organizar, y Operar eventos de entrega de Distintivos de calidad a las empresas turísticas;
- IV. Impartir pláticas de sensibilización de los programas de calidad empresarial, a los prestadores de servicios turísticos y/o a los alumnos de las universidades con los que tiene vinculación la Secretaría;
- V. Coordinar cursos de actualización de los diferentes distintivos de los programas de calidad empresarial;
- VI. Asistir a reuniones de trabajo, presentación de proyectos, foros, Expos, etc. organizada por diferentes grupos de trabajo del Sector empresarial, Educativo, y de entidades gubernamentales de los tres niveles;  
y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Capacitación y Cultura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 49.** La Jefatura de Cultura Turística dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Coadyuvar con el desarrollo de la cultura turística en base a la cooperación con el sector educativo y cultura de los tres órdenes de gobierno, así como la vinculación con el sector empresarial, laboral y académico, relacionados con el Sector Turismo;
- II. Desarrollar y proponer estrategias de concientización para fomentar la valoración de la actividad turística, a partir de la difusión de los conceptos, criterios y valores que conforman la cultura turística;
- III. Implementar programas de cultura turística, que logren generar en los estudiantes de nivel básico, medio superior y superior, una mayor concientización de la importancia que representa preservar nuestra cultura, usos y costumbres, para poder transmitirlos de generación en generación;
- IV. Desarrollar la participación de las diferentes organizaciones e instituciones educativas con vocación turística para generar programas de cultura turística, de sensibilización y respeto hacia nuestros recursos naturales con el fin de realizar una actividad turística sustentable;
- V. Auxiliar en la organización de programas federales enfocados a la cultura turística, para ser difundidos entre los habitantes del Estado, para reforzar la cultura turística en el marco de playas limpias, concursos de dibujo, teniendo vínculo turístico con el estado;
- VI. Proponer programas de intercambio entre las poblaciones de los diferentes municipios del Estado y demás Entidades Federativas del país para el mejoramiento de la cultura turística;
- VII. Recopilar información referente a datos históricos del estado y de la región para transmitirlos a la población, mismos que servirán para la realización de cursos de sensibilización para impartirlos a los estudiantes y comunidad en general del Estado, para acrecentar su acervo cultural;
- VIII. Operar el programa "Tú y el Turismo", así como contribuir con la planeación y desarrollo de la cartilla turística, la cual será distribuida a la niñez de Quintana Roo, con la finalidad de concientizar y sensibilizar a la niñez sobre la importancia que tiene el turismo en nuestra entidad; y
- IX. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Capacitación y Cultura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 50.** La Jefatura de Certificación y Competitividad Turística dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Promocionar y atender el Registro Nacional de Turismo de los prestadores de servicios turísticos en las zonas centro y sur del estado, para cumplir con la normatividad vigente;
- II. Registrar cursos de toda Dependencia o Institución capacitadora ante el ICTUR con el fin de cumplir con la normatividad vigente y dar mayor confiabilidad a las personas que serán capacitadas por estas instancias;
- III. Brindar asesoría de los trámites relativos a la acreditación de guías de turistas de la zona sur, ante SECTUR y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia;
- IV. Informar los avances en indicadores y metas que se cumplen en la dirección de capacitación y cultura turística, a través de formatos como el SIPPRES y la Plataforma Nacional de Transparencia;
- V. Brindar asesoría de los trámites relativos a la clasificación hotelera a empresarios de la zona sur y conforme a las disposiciones normativas federales;
- VI. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Capacitación y Cultura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN OCTAVA  
DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A  
LA DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVERSIÓN**

**Artículo 51.** La Jefatura de Vinculación y Seguimiento dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Fomento a la Inversión y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Brindar asesorías y capacitaciones en materia de elaboración y ejecución de proyectos de inversión turística y encadenamiento productivo;
- II. Realizar y mantener registró así como el seguimiento respectivo de las necesidades de financiamiento que presenten las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas del Estado;
- III. Promover un portafolio de fuentes de financiamiento, destacando los apoyos, facilidades y estímulos gubernamentales al inversionista;
- IV. Recopilar y analizar investigaciones turísticas para detección de áreas susceptibles de potencialidad turística a la inversión;
- V. Analizar la legislación vigente federal, estatal y municipal, para la adecuación a los requerimientos propios de la inversión;
- VI. Establecer materiales informativos e interactivos online que permitan difundir las opciones turísticas de inversión, sus requisitos y facilidades;
- VII. Contar con plan de inversiones encadenadas, para estimular alianzas estratégicas entre emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas con las corporaciones de mayor participación de mercado en el Estado;
- VIII. Promover la integración de un equipo de asesoramiento especializado para brindar a inversionistas y emprendedores, el acompañamiento requerido para el desarrollo de proyectos turísticos; y
- IX. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Fomento a la Inversión y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 52.** La Jefatura de Inversión Turística dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Fomento a la Inversión y su respectivo Titular, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Elaborar el padrón de inversión turística privada, así como la base de datos de nuevas empresas turísticas;
- II. Desarrollar un inventario de potencialidad turística, que incluya atractivos servicios de los municipios, para facilitar la apertura de inversiones;
- III. Controlar el registro de inversiones anunciadas y en proceso, así como los soportes documentales de dichas inversiones;
- IV. Producir el inventario turístico de Quintana Roo, que integren, entre otros, los centros de hospedaje del Estado, atractivos y servicios complementarios;
- V. Coordinar con la Dirección de Planeación y Política Turística la actualización de centros de hospedaje y habitaciones del Estado, así como los requerimientos que en materia de inversión privada la SECTUR solicite para el anuario estadístico del turismo de México;
- VI. Evaluar y dar opinión ante las instancias correspondientes acerca de proyectos de inversión turística y potenciales;
- VII. Realizar reportes sobre las estadísticas de inversión generados en el Estado para el (la) Director (a) de Fomento a la Inversión y/o superiores;
- VIII. Coordinar agendas de trabajo con organismos municipales y estatales del sector público y privado, para la obtención de información de inversiones hechas en el Estado; y
- IX. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Fomento a la Inversión y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN NOVENA  
DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A  
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS**

**Artículo 53.** La Jefatura de Fortalecimiento Turístico dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Desarrollo de Productos Turísticos, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Ejecutar las estrategias para lograr la innovación, desarrollo y consolidación de productos turísticos, con la colaboración de las autoridades competentes, empresarios y prestadores de servicios turísticos, municipios y organismos privados y sociales;
- II. Coordinar y dar seguimiento a la estrategia de política pública enfocada al desarrollo de los Pueblos Mágicos;
- III. Implementar, en conjunto con la Dirección de Fomento a la Inversión, esquemas y mecanismos de coordinación, colaboración y concurrencia de recursos entre las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno y los sectores privado y social;
- IV. Proponer e implementar los lineamientos de comercialización del producto turístico, con base en la identificación y análisis de las características del mercado y las necesidades de los comercializadores en conjunto con la Dirección de Mercadotecnia;
- V. Ejecutar y dar seguimiento a las estrategias de mejora continua de los atractivos, servicios y actividades de los productos turísticos, de acuerdo con las características de cada destino en conjunto con la Dirección de Capacitación y Cultura Turística;
- VI. Elaborar propuestas de inversión en función del mejoramiento de infraestructura y equipamiento con base a las necesidades de los prestadores de servicios de las rutas turísticas; considerando la recuperación de espacios culturales, naturales y arquitectura vernácula en conjunto con la Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística; y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Desarrollo de Productos Turísticos y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 54.** La Jefatura de Turismo Alternativo dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Desarrollo de Productos Turísticos, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Implementar, con la colaboración de las autoridades competentes, empresarios y prestadores de servicios turísticos, municipios y organismos privados y sociales, las estrategias que fortalezcan segmentos poco desarrollados en la región además del de sol y playa para posicionar al Estado como un destino turístico atractivo;
- II. Ejecutar y Revisar los procesos de reingeniería de los productos turísticos, a fin de diferenciarlos de los competidores e impulsar los destinos turísticos;
- III. Elaborar propuestas de proyectos de turismo alternativo que sean estratégicos para la entidad con la finalidad de diversificar la oferta existente;
- IV. Procesar y actualiza un inventario de empresas de turismo alternativo/naturaleza con la finalidad de conocer la oferta turística del estado en ese segmento;
- V. Realizar, con la colaboración de las autoridades competentes, empresarios y prestadores de servicios turísticos, municipios y organismos privados y sociales, propuesta de catálogo de productos de turismo de alternativo/naturaleza que permita contar con información turística de ese segmento e incorporarlo en las estrategias de difusión que se realicen en ferias y eventos turísticos;
- VI. Elaborar y revisar diagnósticos acerca de los productos y servicios que se ofrecen en los destinos turísticos y municipios del estado a fin de identificar la operatividad de estos y proponer mejoras;
- VII. Realizar propuestas de certificación para que los servicios turísticos cumplan con los estándares de calidad nacional e internacional; y
- VIII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Desarrollo de Productos Turísticos y otras disposiciones legales aplicables.

**SECCIÓN DÉCIMA  
DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A**

## LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

**Artículo 55.** La Jefatura de Control de Obras dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Proyectos de Infraestructura Turística, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Revisar en conjunto con los Ayuntamientos y demás Entidades del Gobierno del Estado la evaluación técnica para determinar la prioridad de realización de los proyectos de infraestructura turística;
- II. Proponer programas de imagen urbana acordes con los planes de desarrollo, así como coordinar y dar seguimiento técnico de los proyectos de imagen urbana de ciudades que integran los circuitos turísticos presentes y futuros del Estado;
- III. Elaborar presentaciones e informes de las actividades que realiza la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico y la Secretaría en materia de proyectos de infraestructura turística del Estado;
- IV. Evaluar proyectos de infraestructura turística estatal públicos y privados;
- V. Elaborar los dictámenes y apoyos técnicos a otras áreas que así lo requieran en materia de proyectos de infraestructura turística;
- VI. Establecer el seguimiento y control de obra que contrate o supervise la Secretaría; y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Proyectos de Infraestructura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

**Artículo 56.** La Jefatura de Proyectos y Costos dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección Proyectos de Infraestructura Turística, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Participar en los diversos comités en materia de infraestructura turística y desarrollo llevando la coordinación técnica de los acuerdos así como su seguimiento;
- II. Promover y gestionar ante las autoridades federales, estatales y municipales la dotación de infraestructura básica y servicios urbanos, el desarrollo de infraestructura de acceso y la habilitación de servicios colaterales o de superestructura en cada destino turístico, estimulando la participación de los sectores social y privado e impulsar los servicios de transportación exclusiva para el turismo, que requieran los destinos en operación y las zonas prioritarias en desarrollo;
- III. Realizar los expedientes técnicos necesarios para dar cumplimiento con la normatividad vigente en los proyectos y obras en los que intervenga la Secretaría;
- IV. Establecer enlaces con Instancias Públicas y Privadas para conocer de los proyectos de infraestructura turística del Estado;
- V. Elaborar, dar seguimiento y coordinar los trabajos correspondientes a la imagen objetivo y términos de referencia de proyectos y estudios de infraestructura turística del Estado que la Secretaría contrate o de seguimiento;
- VI. Elaborar los presupuestos base para proyectos de infraestructura turística; y
- VII. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Proyectos de Infraestructura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

### SECCIÓN DÉCIMA PRIMERA DE LAS JEFATURAS DE DEPARTAMENTO ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO TURÍSTICO SUSTENTABLE ZONA NORTE

**Artículo 57.** La Jefatura de Dictaminación Zona Norte dependerá jerárquica y estructuralmente de la Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable Zona Norte, y le corresponderá el ejercicio de las funciones siguientes:

- I. Brindar asesoría cartográfica a particulares, inversionistas turísticos y entidades del estado en la localización geográfica de predios, dando a conocer las vocaciones, condicionantes y criterios de usos del suelo para su aprovechamiento, dependiendo de su ubicación;

- II. Elaborar el inventario cartográfico de los principales desarrollos y proyectos turísticos en el Estado, con el análisis de su compatibilidad ambiental, urbana y turística, información y antecedentes indispensables para el ordenamiento turístico del Estado;
- III. Elaborar planos e información cartográfica que se utilice en reuniones de comités y consejos para la implementación o actualización de programas de ordenamientos turísticos, urbanos y/o proyectos de interés para la planeación y desarrollo de infraestructura turística;
- IV. Analizar de la ingeniería de tránsito y la imagen turístico-urbana de las ciudades que integran los circuitos turísticos, para emitir el diagnóstico de los impactos y efectos que provoque, proponiendo alternativas de solución en su caso;
- V. Elaborar las opiniones técnicas calificadas necesarias, internas de la Secretaría, en materia de ordenamiento territorial, urbano, ambiental y turístico; y
- VI. Las demás que le asigne el (la) Director (a) de Proyectos de Infraestructura Turística y otras disposiciones legales aplicables.

### **CAPITULO III TÍTULO PRIMERO DE LOS IMPEDIMENTOS Y EXCUSAS**

**Artículo 58.** Los (las) Titulares de las Unidades Administrativas y subalternas previstas en el artículo 3 del presente Reglamento, estarán impedidos para conocer de los asuntos que se tramiten en la Secretaría, en los casos que la Ley General de Responsabilidades Administrativas señalada en el artículo 58, párrafo segundo.

Por tanto tendrán obligación de hacerlo del conocimiento de su superior inmediato o en su caso de su superior jerárquico, excusándose en su caso, para conocer de ellos.

Cuando el (la) servidor (a) público (a) no pueda abstenerse de intervenir en ellos, atenderá los asuntos conforme a las indicaciones que señale su superior inmediato o en su caso de su superior jerárquico, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 58 párrafo tercero, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

### **TÍTULO SEGUNDO DE LAS RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS**

**Artículo 59.** Las infracciones por parte del personal de la Secretaría, a las disposiciones del presente Reglamento, serán sancionadas de conformidad a lo previsto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y las demás disposiciones legales o administrativas que correspondan, tomando en consideración en todo caso, la gravedad de la falta, la incidencia o reincidencia de la misma y el comportamiento del (de la) servidor (a) público (a) en el desempeño de sus funciones.

**Artículo 60.** El personal de la Secretaría, tienen la obligación de conocer y cumplir el contenido del presente Reglamento y el marco normativo de las funciones que ejerzan y en ningún caso podrá alegar ignorancia o desconocimiento de ellos.

### **TÍTULO TERCERO DE LAS RELACIONES LABORALES**

**Artículo 61.** Las relaciones laborales entre el Estado y el personal que prestan sus servicios en la Secretaría, se regirán conforme a lo que dispone la Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo y por el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo de los Trabajadores al Servicio del Poder Ejecutivo del Estado.

En términos del numeral 83 y demás aplicables de la Ley Federal de Derechos de Autor, todas las obras, creaciones literarias, artísticas, documentales y demás manifestaciones que con motivo de su cargo generen son considerados al cien por ciento a favor de la Secretaría de Turismo, por tanto, y corresponde a ésta última los derechos patrimoniales sobre las mismas. Los funcionarios colaboraran con la Secretaría a efecto de realizar los registros ante el Instituto Federal de Derechos de autor (INDAUTOR) o en su caso ante el Instituto Mexicano de la Propiedad (IMPI).

### **TÍTULO CUARTO**

## DE LAS SUPLENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

**Artículo 62.** Durante las ausencias temporales del (de la) Secretario (a) y/o encargado de la Secretaría, el despacho y resolución de los asuntos correspondientes a la Secretaría quedarán a cargo del (de la) Subsecretario (a) de Planeación y Desarrollo Turístico y/o del (de la) Subsecretario (a) de Promoción y Operación Turística Zona Norte y/o del (de la) Director (a) Jurídico y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, según corresponda de acuerdo al asunto inherente a las facultades de su competencia; en los juicios de amparo en que deba intervenir como Secretario (a), éste será suplido inmediatamente por el (la) Director (a) Jurídico y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y/o por los servidores públicos antes mencionados, en razón de la naturaleza de los actos materia del Juicio de Amparo, en términos del artículo 19 de la Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Previa designación por escrito.

**Artículo 63.** En sus ausencias temporales, los (las) Subsecretarios (as) serán suplidos por el (la) titular de la Unidad Administrativa que corresponda o por el (la) servidor (a) público (a) de jerarquía inmediata inferior, según la naturaleza de los asuntos de que se trate, previa designación por escrito.

**Artículo 64.** Los (Las) Titulares de las Unidades Administrativas de la Secretaría y los (las) Jefes (as) de Departamento serán suplidos por los (las) servidores (as) públicos (as) de jerarquía inmediata inferior, según la naturaleza de los asuntos de que se trate, previa designación por escrito.

## TÍTULO QUINTO DE LAS ENTIDADES SECTORIZADAS.

**Artículo 65.** La Secretaría tendrá la coordinación del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, el Fideicomiso de Fondo de Apoyo a la Hotelería del Centro y Sur de Quintana Roo y la Fundación de Parques y Museos de Cozumel sectorizados a ésta, en términos de lo establecido en la normatividad que los crea.

**Artículo 66.** Las entidades sectorizadas normarán su organización y funcionamiento, de conformidad con el Reglamento Interior y el instrumento jurídico de su creación, independientemente de las demás disposiciones legales aplicables.

## ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Decreto de modificación de Reglamento Interior, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**SEGUNDO.** Queda sin efecto cualquier instrumento administrativo, porción normativa o disposición jurídica de igual o menor jerarquía que contravenga las disposiciones emitidas en el presente Decreto.

**TERCERO.** En un periodo de sesenta días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto de formal Reglamento Interior, la Secretaría de Turismo actualizara su Manual de Organización y de Procedimientos.

**CUARTO.** Los asuntos en trámite al entrar en vigor el presente Reglamento y que conforme al Reglamento que se abroga correspondían conocer y resolver a otras Unidades Administrativas, deberán pasar de la unidad que era competente a la que se le haya atribuido la competencia conforme al presente instrumento la cual tendrá a su cargo la tramitación y resolución de los mismos hasta su conclusión.

**QUINTO.** Se otorga un plazo de noventa días hábiles contados a partir de la vigencia del presente Reglamento, para que cada Unidad Administrativa de la Secretaría de Turismo actualice sus Manuales de Organización y de Procedimientos a efecto de que se ajusten al presente Reglamento.

**DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS CINCO DÍAS DEL MES DE JULIO DEL DOS MIL VEINTIDOS.**

**EL GOBERNADOR DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO.**

**C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ**

**EL SECRETARIO DE TURISMO.**

**MTRO. BERNARDO CUETO RIESTRA**

**LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL DECRETO MEDIANTE EL CUAL SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES NORMATIVAS AL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DE TURISMO, DE FECHA 05 DE JULIO DE 2022**