



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

Artículo 35. El Departamento de Desarrollo de Productos contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Planeación y Desarrollo Turístico y tendrá las siguientes facultades:

- I. Impulsar la diversificación de la oferta turística estatal mediante el desarrollo de productos turísticos para segmentos tradicionales y de nueva creación, encaminados al desarrollo de nuevas alternativas turísticas;
- II. Consolidar los productos turísticos ya existentes y fomentar la integración de nuevos segmentos especializados, para coadyuvar al desarrollo de la actividad turística en el Estado;
- III. Formular e impulsar mecanismos para la diversificación de productos turísticos;
- IV. Evaluar permanentemente los productos turísticos existentes para determinar las estrategias de crecimiento;
- V. Fomentar la complementariedad de los destinos y productos turísticos, en coordinación con las diferentes Áreas Administrativas de la Secretaría;
- VI. Evaluar las tendencias de los mercados emisores, a fin de desarrollar productos turísticos que cumplan con las necesidades y expectativas;
- VII. Apoyar la elaboración de Planes Estratégicos de Desarrollo Turístico y Agendas de competitividad, en coordinación de los demás departamentos de la Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico;
- VIII. Integrar información y elaborar materiales de difusión tematizados, en coordinación con los sectores públicos y privados, y
- IX. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

CAPÍTULO XI DE LAS FACULTADES DE LA SUBSECRETARÍA DE OPERACIÓN TURÍSTICA

Artículo 36. La Subsecretaría de Operación Turística contará con un Subsecretario, quien dependerá directamente del Secretario y tendrá las siguientes facultades:

- I. Establecer y coordinar las acciones específicas para la operación turística, apegadas a los objetivos y estrategias del Plan Estatal de Desarrollo, fijando las metas e indicadores que permitan evaluar el impacto y desempeño de cada una de las áreas de la Subsecretaría;
- II. Coordinar y mantener una comunicación permanente con las Dependencias, así como organismos privados nacionales e internacionales para el fortalecimiento del sector turístico, con los cuales se tenga vinculación para la formulación de planes y programas de mercadeo;
- III. Fomentar con las empresas del sector y las Dependencias el incremento y la mejora de las condiciones de competitividad y profesionalización de los prestadores de servicios en los destinos turísticos;
- IV. Impulsar el conocimiento de nuestros mercados cautivos y potenciales para determinar las técnicas y estrategias de comercialización que estos destinos requieran;
- V. Coordinar la asesoría a los municipios y comunidades sobre la elaboración de planes y programas de mercadeo;
- VI. Coordinar la integración de informes estadísticos e indicadores relativos al sector turismo, y aprobar los datos necesarios para ello;
- VII. Coordinar y supervisar el registro estatal de prestadores de servicios turísticos del estado, con la finalidad de eficientar la planificación, desarrollo, fomento y promoción de la actividad turística en la entidad;



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- VIII. Verificar el óptimo funcionamiento del Sistema de Información Estadística, para apoyar el sistema nacional de información turística DATATUR que sustente las labores de planificación turística;
- IX. Instrumentar programas de supervisión a los prestadores de servicios, para constatar el cumplimiento de la Ley Federal de Turismo, su Reglamento, la Ley de Turismo del Estado de Oaxaca y demás disposiciones aplicables en la materia;
- X. Promover y concertar mecanismos de apoyo crediticio y de asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos del Estado;
- XI. Promover la certificación de destinos, empresas y prestadores de servicios turísticos para elevar la competitividad;
- XII. Evaluar el impacto de los programas de inversión de la Secretaría, para orientar la política turística estatal, y
- XIII. Las que señale las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Secretario, en el ámbito de su competencia.

Artículo 37. La Subsecretaría de Operación Turística, para el cumplimiento de las facultades a que se refiere el artículo anterior, se auxiliará de la Dirección de Comercialización Turística y de la Dirección de Profesionalización Turística.

CAPÍTULO XII DE LAS FACULTADES DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA

Artículo 38. La Dirección de Comercialización Turística contará con un Director, quien dependerá directamente del Subsecretario de Operación Turística, y tendrá las siguientes facultades:



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- I. Revisar y evaluar las acciones para las tendencias y cambios del mercado turístico, para determinar las políticas de comercialización de destinos y productos turísticos;
- II. Propiciar la afluencia de visitantes nacionales e internacionales a través de las estrategias de mercadotecnia;
- III. Formular y proponer los planes de mercadotecnia a fin de posicionar los destinos y rutas turísticas;
- IV. Realizar estudios de mercadotecnia y comercialización que permitan el incremento y eficacia de los esfuerzos promocionales de la Secretaría;
- V. Planear y coordinar con las diferentes áreas de la Secretaría la participación de las comunidades turísticas en los diferentes eventos y foros turísticos;
- VI. Mantener comunicación permanente con la Secretaría de Turismo Federal, para dar seguimiento a todos los acuerdos y programas federales que contribuyan a la competitividad del estado;
- VII. Asesorar a las distintas Áreas Administrativas acerca de la publicidad y difusión de sus productos, y
- VIII. Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Secretario, en el ámbito de su competencia.

Artículo 39. La Dirección de Comercialización Turística, para el cumplimiento de las facultades a que se refiere el artículo anterior, se auxiliará de los Departamentos de Análisis de Mercados; de Información y Estadística, y de Evaluación de Programas.

Artículo 40. El Departamento de Análisis de Mercados contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Comercialización Turística y tendrá las siguientes facultades:



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- I. Elaborar las estrategias de Mercadotecnia, con base en los estudios de mercado turístico, que permitan posicionar a los destinos turísticos estatales en la preferencia de los mercados emisores;
- II. Realizar los estudios de mercado necesarios para determinar los segmentos turísticos con mayor potencial;
- III. Proponer el contenido de las campañas y herramientas de mercadeo que instrumentarán las áreas encargadas de la promoción estatal;
- IV. Dar seguimiento a las acciones propuestas para generar una promoción adecuada;
- V. Conocer, mediante estudios de campo, el perfil del turista que visita el Estado, para identificar tendencias, motivos de viaje y origen, entre otros indicadores que permitan determinar los planes y programas de comercialización;
- VI. Apoyar el análisis del grado de satisfacción del turista mediante la aplicación de estudios en los principales destinos de la entidad, y
- VII. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

Artículo 41. El Departamento de Información y Estadística contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Comercialización Turística y tendrá las siguientes facultades:

- I. Realizar el muestreo de la ocupación hotelera diaria en la Ciudad de Oaxaca de Juárez;
- II. Monitorear el Sistema de Información Estadística denominado "DATATUR" de la Ciudad de Oaxaca de Juárez, Bahías de Huatulco y Puerto Escondido, para los asuntos competentes relacionados con la Secretaría;
- III. Actualizar la base de datos de los Prestadores de Servicios Turísticos en el Sistema de Información Turística Estatal (SITE);



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- IV. Elaborar el reporte de los indicadores de la actividad turística en el Estado de Oaxaca;
- V. Llevar a cabo de manera periódica el Censo de Prestadores de Servicios Turísticos en destinos y localidades turísticas;
- VI. Administrar el Sistema Oficial de Inventarios (SOI), y
- VII. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

Artículo 42. El Departamento de Evaluación de Programas contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Comercialización Turística y tendrá las siguientes facultades:

- I. Dar seguimiento a los programas federales y estatales que mediante convenio se instrumentan en apoyo a la actividad turística;
- II. Monitorear permanentemente el cumplimiento de los compromisos contraídos en el Plan Estatal de Desarrollo;
- III. Formular el balance e información que se presenta con motivo de los Informes de Gobierno;
- IV. Evaluar los impactos de los planes y programas de promoción que instrumentan las Áreas Administrativas de la Secretaría;
- V. Alimentar la información que solicita el Sistema Nacional de Evaluación para programas federales aplicados a proyectos de inversión, y
- VI. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

CAPÍTULO XIII DE LAS FACULTADES DE LA DIRECCIÓN DE PROFESIONALIZACIÓN TURÍSTICA



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

Artículo 43. La Dirección de Profesionalización Turística contará con un Director, quien dependerá directamente del Subsecretario de Operación Turística y tendrá las siguientes facultades:

- I. Implementar el plan de trabajo anual y las políticas en materia de profesionalización y servicios turísticos, con la finalidad de que las acciones y estrategias se encuentren alineadas al Plan Estatal de Desarrollo;
- II. Desarrollar, impulsar y coordinar el Programa Integral de Profesionalización a prestadores de servicios turísticos;
- III. Coadyuvar con el sector educativo, así como con los municipios, cámaras, asociaciones y agrupaciones sociales, para el desarrollo de programas que promuevan la cultura turística en el Estado;
- IV. Vincular a la Secretaría de Turismo Federal con los municipios, cámaras, asociaciones y agrupaciones sociales, para la formación de guías turísticos en el Estado, que brinden información sobre vías de acceso, hospedaje, alimentación, costos, atractivos y rutas turísticas, entre otros;
- V. Dar seguimiento y ejecutar los programas federales ante la Secretaría de Turismo Federal, así como los Acuerdos Nacionales por el Turismo, en materia de profesionalización y servicios turísticos;
- VI. Proponer los proyectos con recursos federales y estatales, para la ejecución de programas de capacitación y competitividad turística;
- VII. Diseñar estrategias que permitan la prestación de servicios integrales de información, orientación, asistencia y apoyo al visitante;
- VIII. Coordinar el programa anual de las visitas a las empresas turísticas en los diferentes destinos, relativo a la verificación y cumplimiento a la normatividad;
- IX. Gestionar recursos ante organismos no gubernamentales y Dependencias federales, para potencializar sus programas de profesionalización del sector;



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- X. Coordinar los programas de profesionalización que desarrolle el sector turístico ante las expectativas de los prestadores de servicios turísticos, y
- XI. Las que les señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

Artículo 44. La Dirección de Profesionalización Turística, para el cumplimiento de las facultades a que se refiere el artículo anterior, se auxiliará de los Departamentos de Capacitación y Cultura Turística; de Certificación y Competitividad Turística; de Atención y Asistencia al Turista, y el Centro de Protección al Turista.

Artículo 45. El Departamento de Capacitación y Cultura Turística contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Profesionalización Turística, y tendrá las siguientes facultades:

- I. Implementar los programas, cursos, seminarios, conferencias y todos aquellos eventos en materia de capacitación turística;
- II. Proponer los planes anuales de capacitación turística y proyectar su presupuesto;
- III. Recopilar y analizar la información generada a través de los formatos y reportes obtenidos de los cursos de capacitación turística;
- IV. Elaborar reportes de resultados a la Dirección de Profesionalización Turística, para la integración de informes estadísticos;
- V. Dar seguimiento a los convenios establecidos con recursos federales y estatales a través de los programas en materia de capacitación;
- VI. Establecer vínculos con instituciones educativas hasta nivel medio, para la realización de los proyectos turísticos infantiles;
- VII. Proponer la realización de concursos y eventos en las instituciones educativas a nivel medio del estado, alusivos al tema de turismo infantil en Oaxaca:



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- VIII. Difundir información en materia de trata de personas o comisión de delitos en el sector turístico;
- IX. Difundir los nuevos distintivos de calidad en el sector turístico, a los prestadores de servicios turísticos;
- X. Implementar en las escuelas de nivel primaria del estado el programa Turismo Infantil Oaxaca, y diseñar e implementar programas análogos, conforme a la disponibilidad presupuestal de la Secretaría, con el fin de sensibilizar a los niños sobre la importancia de conocer nuestro patrimonio, conservarlo y promoverlo;
- XI. Elaborar y proponer instrumentos formativos como recorridos a museos, zonas arqueológicas y espacios culturales, dirigidos a la niñez oaxaqueña, con la finalidad de que conozca la riqueza cultural y natural con que cuenta el Estado, y
- XII. Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

Artículo 46. El Departamento de Certificación y Competitividad Turística contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Profesionalización Turística y tendrá las siguientes facultades:

- I. Aplicar las recomendaciones en materia de normalización turística nacional, acatando las normas oficiales mexicanas y normas mexicanas, para su debida difusión e implementación;
- II. Implementar, con la Secretaría de Turismo Federal, los programas de certificación que emita para el sector turístico;
- III. Difundir las normas oficiales mexicanas en materia turística a los prestadores de servicios turísticos del Estado, así como proponer su modificación;
- IV. Actualizar la información de la base de datos de las actividades proporcionadas por los prestadores de servicios turísticos;



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- V. Asesorar y gestionar la inscripción de los prestadores de servicios turísticos del Estado, en el Registro Nacional de Turismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Turismo, su reglamento y demás normatividad aplicable;
- VI. Verificar la vigencia de la acreditación de guías de turistas generales o especializados en actividades específicas en el estado;
- VII. Asesorar a los interesados para la apertura de establecimientos comerciales con giros turísticos;
- VIII. Asesorar al personal operativo en la integración de las actas de verificación, de acuerdo con el marco normativo aplicable al sector turístico;
- IX. Asesorar a autoridades municipales en la normatividad para la regulación del sector turístico;
- X. Planear y realizar las visitas de verificación a los prestadores de servicios, para que cumplan con la normatividad en materia turística;
- XI. Proponer e impulsar los programas orientados al desarrollo del sector turístico para la mejora de su competitividad;
- XII. Ejecutar las acciones de competitividad impulsadas por la Secretaría, con las asociaciones de prestadores de servicios turísticos de la entidad, a través de reuniones de trabajo que fortalezcan la relación institucional;
- XIII. Vincular a las entidades públicas del gobierno Federal, Estatal, Municipal e instituciones educativas que incidan directa o indirectamente en el desarrollo del turismo hacia la competitividad, y
- XIV. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

Artículo 47. El Departamento de Atención y Asistencia al Turista contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Profesionalización Turística y tendrá las siguientes facultades:



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- I. Diseñar y proponer estrategias que permitan la prestación de servicios integrales de información, orientación, asistencia y apoyo al visitante;
- II. Coordinar los módulos de información turística instalados por la Secretaría, supervisando sus condiciones físicas y procurando su mejoramiento;
- III. Proporcionar información para actualizar el Sistema de Información Turística Estatal, relativa al número de turistas atendidos cada mes;
- IV. Actualizar los manuales de información turística de la Secretaría;
- V. Capacitar al personal que ofrece información a los visitantes;
- VI. Participar en la organización de los viajes de familiarización que contemplen recorridos en los Valles Centrales o cuando se requiera en el interior del Estado;
- VII. Capacitar al personal que preste su servicio social en los Módulos de Información Turística;
- VIII. Verificar la existencia y gestionar la dotación del material de promoción que emite la Secretaría, a los Módulos de Información Turística y al personal que los atiende o que proporciona este servicio;
- IX. Formular y proponer la suscripción de convenios con las instituciones educativas, para formar Embajadores Turísticos o personal capacitado para brindar información turística;
- X. Coordinar el programa de información turística, tal como Embajadores Turísticos, en temporadas altas y eventos especiales;
- XI. Proporcionar la atención a los diferentes eventos solicitados a la Secretaría, con la instalación de Módulos de Información Turística, y
- XII. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

Artículo 48. El Centro de Protección al Turista (CEPROTUR) contará con un Jefe de Departamento, quien dependerá directamente del Director de Profesionalización Turística y tendrá las siguientes facultades:

- I. Brindar auxilio de manera personalizada a los visitantes que lo soliciten, cuando hayan sido víctimas de delitos o requieran interponer quejas administrativas;
- II. Orientar a los turistas nacionales y extranjeros en caso de extravío de documentos u objetos de valor;
- III. Informar sobre los trámites administrativos a familiares de turistas afectados, cuando así se requiera;
- IV. Desarrollar y aplicar la logística de seguridad, vialidad, primeros auxilios y protección civil en eventos a cargo de la Secretaría y los que bajo acuerdos de coordinación se instrumenten con otras Dependencias u organismos privados que fomenten la actividad turística, y
- V. Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

TÍTULO CUARTO I ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

CAPITULO I DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 49. Los actos administrativos que realicen los servidores públicos de la Secretaría en el ámbito de sus respectivas competencias, estarán sujetos a la Ley de Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca y a las demás disposiciones normativas aplicables.

Artículo 50. Los interesados afectados por los actos y resoluciones de las áreas administrativas de la Secretaría podrán ejercer los recursos legales que procedan



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

conforme a la ley de Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca, lo que deberá informarse al final de la emisión del acto.

CAPITULO II DE LAS FACULTADES DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Artículo 51. La titularidad de la Unidad de Transparencia para la aplicación del régimen de transparencia, recaerá en la Unidad Jurídica, quien tendrá además de las facultades inherentes a su cargo, las siguientes:

- I. Coordinar con las diversas áreas administrativas de la Secretaría, las acciones necesarias para obtener la información en forma expedita y dar cumplimiento a las solicitudes ciudadanas de acceso a la información y rectificación o cancelación de datos personales ciudadanas, en los términos previstos en el Régimen de Transparencia;
- II. Verificar la personalidad de quienes soliciten acceso, rectificación o cancelación de los datos personales que obren en los sistemas de datos personales de la Secretaría;
- III. Verificar que la información pública de oficio de la Secretaría se encuentre debidamente actualizada;
- IV. Vigilar y actualizar periódicamente la información contenida en el Portal Web Ventanilla Única de Información que corresponda a la Secretaría;
- V. Implementar los mecanismos necesarios para mantener actualizado y detallado, el registro de las solicitudes de acceso a la información;
- VI. Proponer los mecanismos necesarios para la custodia y conservación de la información clasificada como reservada y confidencial;
- VII. Justificar y solicitar ante el Comité de Transparencia de la Secretaría y el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca, la información que sea sujeta a ampliación del periodo de reserva;



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

- VIII. Dar cumplimiento a los lineamientos, mecanismos, procedimientos, criterios y políticas que en materia de transparencia y acceso a la Información Pública emita el Comité de Transparencia de la Secretaría y el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca;
- IX. Informar al Secretario sobre las funciones realizadas en cumplimiento al Régimen de Transparencia, y
- X. Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables al Régimen de Transparencia y las que le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

TITULO QUINTO LAS SUPLENCIAS DE LAS SERVIDORES PÚBLICOS

CAPITULO ÚNICO DE LAS SUPLENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo 52. El Secretario en sus ausencias temporales, será suplido por el titular de la subsecretaría que designe el propio Secretario, quien tendrá las facultades que corresponden al Secretario, en los términos previstos por la normatividad aplicable, independientemente de la atención a las de su propio cargo.

Artículo 53. Los titulares de las áreas administrativas de la Secretaría, en sus ausencias temporales, serán suplidos por los servidores públicos de jerarquía inmediata inferior adscritos al área de su responsabilidad, previa autorización de su superior jerárquico.

Artículo 54. A falta definitiva del Secretario, hasta en tanto no se designe al titular, el Gobernador del Estado podrá habilitar a un servidor público de la Secretaría o nombrar a la persona que considere pertinente, como encargado de despacho, de conformidad con el artículo 29, tercer párrafo de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.

TRANSITORIOS



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

PRIMERO. El presente Reglamento Interno entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

SEGUNDO. Las disposiciones contenidas en el presente reglamento prevalecerán sobre aquellas de igual o menor rango que se le opongan, aun cuando no estén expresamente derogadas.

Ciudad Administrativa “Benemérito de las Américas”, Tlaxiactac de Cabrera, Centro, Oaxaca, a 30 de diciembre del dos mil dieciséis.

**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN
“EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ”
EL GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO
LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA**

MTRO. ALEJANDRO ISMAEL MURAT HINOJOSA

**EL SECRETARIO GENERAL DE
GOBIERNO**

**EL SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN**

LIC. ALEJANDRO AVILÉS ÁLVAREZ

LIC. JOSÉ JAVIER VILLACAÑA
JIMÉNEZ



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA

EL SECRETARIO DE TURISMO

**EL CONSEJERO JURÍDICO DEL
GOBIERNO DEL ESTADO**

M.V.A. JUAN CARLOS RIVERA
CASTELLANOS

LIC. ÁNGEL ALEJO TORRES

Última hoja del Reglamento Interno de la Secretaría de Turismo. - - - - -
- - - -