

# INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

## ACUERDO 65.1349.2015 relativo a la aprobación del Reglamento Orgánico del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.- Secretaría General.- SG/0562/2015.

### LIC. SEBASTIÁN LERDO DE TEJADA C.

Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
Presente

En sesión celebrada por la Junta Directiva el día 5 de marzo de 2015, al tratarse lo relativo a la aprobación del Reglamento Orgánico del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se tomó el siguiente:

**ACUERDO 65.1349.2015.-** “La Junta Directiva, con fundamento en los artículos 208, fracción IX, y 214, fracción VI, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 14, fracción I, 54 y 74 fracción V, de su Estatuto Orgánico, por unanimidad, aprueba el

### Reglamento Orgánico del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE

#### TÍTULO PRIMERO

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** Este Reglamento tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con la finalidad de cumplir con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el Estatuto Orgánico del Instituto y las demás normas aplicables.

**Artículo 2.** El Sistema es un Órgano Desconcentrado que tiene por objeto planear, normar, dirigir y realizar los servicios turísticos que establece la Ley para beneficio de los Derechohabientes.

En el ejercicio de sus funciones, el Sistema puede hacer uso de cualquiera de los derechos de propiedad intelectual que se consideren adecuadas para su operación y funcionamiento, de conformidad con las disposiciones aplicables.

**Artículo 3.** Este Reglamento es de observancia obligatoria para los servidores públicos del Sistema.

En el ejercicio de sus responsabilidades, atribuciones y funciones, los servidores públicos del Sistema deben promover, respetar y proteger los derechos humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, bajo criterios de legalidad, honestidad, igualdad, transparencia, no discriminación e integridad. Asimismo, deben aplicar el principio pro persona e incorporar la Centralidad del Derechohabiente en sus procesos y actividades. Ello, con el propósito de que el Instituto ofrezca seguros, prestaciones y servicios de calidad, con oportunidad y calidez.

Los servidores públicos del Sistema deben realizar sus actividades con una perspectiva de género que impulse la igualdad sustantiva entre los sexos sin discriminación.

**Artículo 4.** Para los efectos de este Reglamento se entiende por:

- I. Agencias TURISSSTE: las Unidades de Servicios Turísticos del Sistema;
- II. Calidad: los estándares que deben observarse en la prestación de los seguros y servicios conforme a los principios establecidos por las normas oficiales mexicanas y las prácticas generalmente aceptadas por la comunidad científica;
- III. Calidez: el trato respetuoso, cordial, atento y con información suficiente que se debe proporcionar al Derechohabiente;
- IV. Centralidad del Derechohabiente: el criterio por el cual se reconoce que el Derechohabiente es la mayor prioridad institucional;
- V. Comisión de Vigilancia: la Comisión de Vigilancia del Instituto;
- VI. Consejo: el Consejo Directivo del Sistema;

- VII.** Derechohabientes: los trabajadores, jubilados, pensionados y familiares derechohabientes señalados en las fracciones VIII y XII del artículo 6 de la Ley;
- VIII.** Director: el Director del Sistema;
- IX.** Director General: el Director General del Instituto;
- X.** Estatuto Orgánico: el Estatuto Orgánico del Instituto;
- XI.** Instituto: el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;
- XII.** La Junta: la Junta Directiva del Instituto;
- XIII.** Ley: la Ley del Instituto;
- XIV.** Oportunidad: brindar al Derechohabiente la atención cuando la requiere, realizar todas las acciones necesarias y aplicar los protocolos establecidos con la secuencia adecuada, conforme a los recursos disponibles;
- XV.** Órganos Desconcentrados: las Unidades Administrativas Desconcentradas del Instituto señaladas en la fracción III del artículo 5 del Estatuto Orgánico;
- XVI.** Órganos fiscalizadores: son las instituciones que cuentan con atribuciones para conducir y practicar auditorías o actividades de revisión y supervisión del cumplimiento de la normatividad aplicable en el ámbito de su competencia;
- XVII.** Órganos de gobierno: la Junta Directiva, el Director General, la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda, la Comisión Ejecutiva del PENSIONISSSTE y la Comisión de Vigilancia del Instituto;
- XVIII.** Órgano Interno de Control: el Órgano Interno de Control en el Instituto;
- XIX.** Pro persona: el principio por el que las normas relativas a los derechos humanos se interpretan de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con los tratados internacionales en la materia ratificados por México, que favorezca en todo tiempo a las personas la protección más amplia;
- XX.** Reglamento: el Reglamento Orgánico del Sistema;
- XXI.** Sistema: El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE;
- XXII.** Unidades Administrativas: las señaladas en el artículo 5 del Estatuto Orgánico;
- XXIII.** Unidades Administrativas Centrales: las Unidades Administrativas del Instituto, señaladas en la fracción II del artículo 5 del Estatuto Orgánico; y
- XXIV.** Unidades Administrativas Desconcentradas: las Unidades Administrativas del Instituto, señaladas en la fracción III del artículo 5 del Estatuto Orgánico.

**Artículo 5.** La interpretación de las disposiciones de este Reglamento corresponde a la Dirección Jurídica del Instituto, en términos del artículo 57, fracción XVI del Estatuto Orgánico.

**Artículo 6.** Los servidores públicos del Sistema deben responder de manera oportuna, fundada y motivada las solicitudes ciudadanas en cumplimiento de lo establecido en el artículo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la que se les requiera para la atención de los asuntos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables.

## TÍTULO SEGUNDO

### DEL CONSEJO DIRECTIVO

**Artículo 7.** Para su administración y funcionamiento, el Sistema cuenta con un Consejo, el cual está presidido por el Director General. Los miembros del Consejo tienen cargo honorífico y no reciben retribución adicional por dicho desempeño.

**Artículo 8.** El Consejo tiene las funciones previstas en el artículo 73 del Estatuto Orgánico.

**Artículo 9.** El Consejo se integra por:

- I.** Un Presidente, que es el Director General;
- II.** Un Vicepresidente, que es el Director;

- III. Un Secretario Técnico, designado por el Vicepresidente, que es un servidor público inmediato inferior al Director;
- IV. Los Vocales, que son:
  - a) Un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
  - b) Un representante de la Secretaría de Turismo;
  - c) Un representante de la Secretaría de la Función Pública;
  - d) El Secretario General del Instituto;
  - e) El Director de Finanzas del Instituto;
  - f) El Director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales del Instituto;
  - g) El Director Jurídico del Instituto;
  - h) El Director de Administración del Instituto;
  - i) El Director de Delegaciones del Instituto, y
  - j) El Director de SuperISSSTE.
- V. Un Asesor que es el Titular del Órgano Interno de Control, y
- VI. Los Invitados, que son:
  - a) El Secretario Técnico de la Comisión de Vigilancia;
  - b) El Director Médico del Instituto;
  - c) El Auditor Externo; y
  - d) Los demás que a propuesta del Presidente acuerde el Consejo.

**Artículo 10.** Los integrantes del Consejo son suplidos en sus ausencias de conformidad con lo siguiente:

- I. El Presidente, por el Vicepresidente;
- II. El Vicepresidente, por el Vocal que éste designe; y
- III. Los Vocales, por un representante del nivel jerárquico inmediato inferior al del propietario.

**Artículo 11.** Los integrantes del Consejo tienen las siguientes funciones:

A. Del Presidente:

- I. Convocar por conducto del Secretario Técnico a las sesiones;
- II. Conducir las sesiones del Consejo;
- III. Someter a consideración de los miembros del Consejo el orden del día de la sesión;
- IV. Turnar a los grupos de trabajo los asuntos que se les encomiende;
- V. Someter a votación los asuntos tratados en las sesiones;
- VI. Resolver con un voto de calidad, en caso de empate, las decisiones sometidas al pleno del Consejo;
- VII. Diferir las sesiones por circunstancias que así lo ameriten; y
- VIII. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señalen La Junta, el Director General y la Comisión de Vigilancia o sean determinadas por la normatividad aplicable.

B. Del Vicepresidente:

- I. Participar con voz y voto en las sesiones del Consejo;
- II. Presentar al Consejo el cumplimiento y seguimiento de los acuerdos y asuntos;
- III. Suplir las ausencias del Presidente, cuando así se requiera; y
- IV. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale el Consejo o sean determinadas por la normatividad aplicable.

**C. Del Secretario Técnico:**

- I. Participar en las sesiones del Consejo, con voz pero sin voto;
- II. Elaborar el calendario de sesiones, previa aprobación del Presidente del Consejo;
- III. Formular el proyecto de orden del día del Consejo;
- IV. Enviar a los miembros del Consejo la convocatoria, el orden del día y el soporte documental de los asuntos a desahogar;
- V. Supervisar el funcionamiento de otros aspectos administrativos del Consejo;
- VI. Expedir copias certificadas de los documentos contenidos en el archivo del Consejo;
- VII. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable; y

**D. De los Vocales:**

- I. Asistir y participar con voz y voto en los asuntos y acuerdos que se tomen en las sesiones del Consejo;
- II. Proponer al Presidente la inclusión de asuntos en el orden del día;
- III. Cumplir las comisiones y funciones que expresamente les asigne el Consejo; y
- IV. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale el Consejo y el Presidente o sean determinadas por la normatividad aplicable.

**E. Del Asesor:**

- I. Asistir a las sesiones con voz pero sin voto;
- II. Proporcionar la asesoría e información en torno a los asuntos que se traten; y
- III. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale el Consejo y el Presidente o sean determinadas por la normatividad aplicable.

**F. De los Invitados:**

- I. Asistir a las sesiones con voz pero sin voto; y
- II. Analizar y, en su caso, opinar respecto de los asuntos que se traten en la sesión.

**Artículo 12.** El Consejo celebra sus sesiones de conformidad con lo siguiente:

- I. Cuando exista quórum legal, entendido como la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes con derecho a voz y voto, siempre y cuando asista el Presidente del Consejo o quien lo supla;
- II. Las sesiones ordinarias se llevan a cabo cuatro veces al año. Para el caso de las extraordinarias, éstas se celebran previa aprobación del Presidente del Consejo, cuando sea necesario;
- III. Las sesiones ordinarias deben celebrarse dentro de los cuarenta y cinco días hábiles posteriores al cierre de cada trimestre;
- IV. El calendario de las sesiones ordinarias para el siguiente ejercicio fiscal se aprueba en la última sesión ordinaria del año inmediato anterior. En caso de que se modifique alguna fecha establecida en el calendario, el Secretario Técnico previa autorización del Presidente, lo informa a los miembros e invitados, e indica la nueva fecha;
- V. La convocatoria, el orden del día y el soporte documental de los asuntos a desahogar se entregan al menos con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de la sesión ordinaria y con veinticuatro horas en el caso de las extraordinarias; y
- VI. Los acuerdos se adoptan por la aprobación de la mitad más uno de los miembros presentes con derecho a voto. En caso de empate, el Presidente tiene voto de calidad.

**Artículo 13.** Las sesiones del Consejo se sujetan al orden del día aprobado, el cual debe contener un punto relativo al cumplimiento de los acuerdos adoptados en la sesión anterior y otro relativo a asuntos generales.

**Artículo 14.** En caso de que una sesión no se celebre, se difiera o algún punto del orden del día no quede debidamente resuelto, los asuntos pendientes se tratan en sesiones subsecuentes, excepto en aquellos casos en que por acuerdo expreso del Consejo deban desahogarse por otro procedimiento.

Cualquiera de los miembros del Consejo puede sugerir la inclusión de algún asunto para ser tratado en subsecuentes sesiones, previa aprobación de dicho órgano colegiado, con excepción de los miembros señalados en la fracción VI, del artículo 9 de este ordenamiento.

### **TÍTULO TERCERO DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO**

#### **CAPÍTULO PRIMERO**

#### **DEL SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS TURISSSTE**

**Artículo 15.** El Sistema, para el cumplimiento de su objeto, cuenta con las siguientes áreas administrativas:

- I. Dirección del Sistema;
- II. Jefatura de Servicios de Planeación y Evaluación;
  - a) Departamento de Normatividad y Convenios; y
  - b) Departamento de Evaluación.
- III. Jefatura de Servicios Comerciales;
  - a) Departamento de Mercadotecnia; y
  - b) Departamento de Promoción y Publicidad.
- IV. Jefatura de Servicios de Administración;
  - a) Departamento de Administración; y
  - b) Departamento de Finanzas.
- V. Jefatura de Agencias.

Las áreas administrativas en el desempeño de sus funciones, se coordinan con las Unidades Administrativas Centrales del Instituto, en el ámbito de su competencia.

**Artículo 16.** En caso de que el Sistema no cuente con un titular, el Director General puede nombrar un encargado para que atienda temporalmente los asuntos de este Órgano Desconcentrado hasta en tanto la Junta realice la designación que corresponda.

Cuando se nombre un encargado del despacho, la Dirección Jurídica del Instituto, previa solicitud, puede gestionar un poder notarial que atienda a las características del caso.

**Artículo 17.** Cada una de las áreas administrativas cuenta con un titular a quien se le designan las funciones que se citan en este Reglamento.

**Artículo 18.** Los titulares de las áreas administrativas serán suplidos en sus ausencias por los servidores públicos del rango inmediato anterior por el orden de prelación que determine este Reglamento.

#### **CAPÍTULO SEGUNDO DEL DIRECTOR**

**Artículo 19.** El Director es nombrado por la Junta a propuesta del Director General y tiene, además de lo dispuesto en el Estatuto Orgánico, las siguientes funciones:

- I. Autorizar las estrategias comerciales de venta, así como los programas de promoción y publicidad que aseguren la expansión y diversificación de los servicios turísticos que brinda el Sistema;
- II. Disponer que se impulse el desarrollo y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, de conformidad con los criterios y directrices que establezca la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital del Instituto, y la normatividad aplicable en la materia;
- III. Dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo que le sean instruidos;

- IV. Dirigir la administración de los recursos financieros desarrollar acciones y establecer los mecanismos de control interno que aseguren la eficiencia y transparencia en su ejercicio en coordinación con la Dirección de Finanzas del Instituto y la Dirección de Administración del Instituto;
- V. Proporcionar la información a la Dirección de Finanzas del Instituto, respecto a la planeación financiera, contabilidad, fiscal y de tesorería;
- VI. Proponer al Consejo el anteproyecto de presupuesto y el programa operativo anual para su aprobación;
- VII. Autorizar las tarifas ofertadas por los diversos prestadores de servicios turísticos: tour-operadores, hoteles y transportistas terrestres;
- VIII. Autorizar los programas y líneas de acción que deberán observar las Agencias TURISSSTE para cumplir con los objetivos institucionales del Sistema;
- IX. Autorizar las estrategias comerciales con los sectores público, social y privado que se justifiquen en beneficio de los derechohabientes para cumplir con el objeto del Sistema;
- X. Coordinar las relaciones laborales de los trabajadores adscritos al Sistema;
- XI. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- XII. Coordinar la integración y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los Órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo y los Órganos fiscalizadores. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- XIII. Supervisar y verificar que los actos de los órganos colegiados, se encuentren apegados a la normatividad institucional;
- XIV. Proponer al Director General la creación, modificación o supresión de la normatividad institucional; y
- XV. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

El Director será suplido en sus ausencias por el Jefe de Servicios de Planeación y Evaluación, por el Jefe de Servicios Comerciales o por el Jefe de Servicios de Administración, en el orden indicado.

### **CAPÍTULO TERCERO DE LAS JEFATURAS DE SERVICIOS**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **DEL JEFE DE SERVICIOS DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN**

**Artículo 20.** El Jefe de Servicios de Planeación y Evaluación tiene las siguientes funciones:

- I. Proponer y coordinar las políticas, estrategias, programas y líneas de acción del Sistema y vigilar que las mismas sean acordes con las políticas, prioridades y programas nacionales, sectoriales e institucionales;
- II. Supervisar la elaboración de los convenios y contratos, y revisar que se cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable;
- III. Supervisar que se lleve a cabo de manera adecuada el diseño y evaluación de los sistemas, modelos, metodologías, programas de calidad y sistematización de los procesos del Sistema, para elevar su eficiencia operativa y la calidad del servicio que brinda;
- IV. Presentar al Director los resultados de la evaluación del servicio que se proporciona a los clientes del Sistema, con la finalidad de atender puntos estratégicos de mejora para la entera satisfacción del cliente;
- V. Supervisar que se lleve a cabo la actualización del manual de procedimientos y las políticas internas de operación, en coordinación con las áreas administrativas del Sistema;

- VI. Cumplir los acuerdos adoptados por el Consejo que le sean instruidos, en el ámbito de su competencia;
- VII. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VIII. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- IX. Dirigir y supervisar el proceso de certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura, y expedir las constancias que se requieran en las materias de su competencia;
- X. Coordinar la elaboración de los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- XI. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

El Jefe de Servicios de Planeación y Evaluación será suplido en sus ausencias por el Jefe de Departamento de Normatividad y Convenios o por el Jefe de Departamento de Evaluación, en el orden indicado.

**Artículo 21.** El Jefe de Departamento de Normatividad y Convenios tiene las siguientes funciones:

- I. Brindar asesoría a las áreas administrativas del Sistema y elaborar los convenios y contratos que cumplan con los requisitos establecidos con apego a la normatividad aplicable;
- II. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- III. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Realizar las acciones necesarias para la certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura y expedir las constancias que se requieran en las materias del ámbito de su competencia;
- V. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- VI. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

**Artículo 22.** El Jefe de Departamento de Evaluación tiene las siguientes funciones:

- I. Ejecutar e implementar Programas Institucionales, inherentes a la planeación y evaluación, así como las estrategias y líneas de acción del Sistema;
- II. Monitorear los indicadores de desempeño que se establezcan conforme a programas, políticas y prioridades institucionales;
- III. Diseñar, establecer y evaluar los sistemas, modelos, metodologías, programas de calidad y sistematización de los procesos del Sistema, para elevar su eficiencia operativa y la calidad del servicio que brinda;
- IV. Actualizar los instrumentos normativos inherentes a la optimización de la operación del Sistema;
- V. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;

- VI. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VII. Realizar las acciones necesarias para la certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura y expedir las constancias que se requieran en las materias del ámbito de su competencia;
- VIII. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- IX. Realizarlas demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

## **SECCIÓN SEGUNDA DEL JEFE DE SERVICIOS COMERCIALES**

**Artículo 23.** El Jefe de Servicios Comerciales tiene las siguientes funciones:

- I. Coordinar las estrategias comerciales de venta en el Sistema;
- II. Analizar, verificar y poner a consideración del Director, las tarifas propuestas por los Prestadores de Servicios Turísticos: tour-operadores, hoteles y transportistas terrestres, con los cuales se pretenda celebrar convenio;
- III. Coordinar el desarrollo y la implementación del programa de promoción y publicidad, así como establecer acciones para difundir los servicios que ofrece el Sistema y observar en todo momento la aplicación del Manual de Identidad Institucional;
- IV. Coordinar y supervisar la atención de las solicitudes de información y de entrevistas de los servidores públicos del Sistema, realizadas por los medios de comunicación, de conformidad con los lineamientos establecidos por este Sistema y la Dirección de Comunicación Social del Instituto;
- V. Coordinar y supervisar las acciones que permitan conocer los requerimientos y necesidades del Derechohabiente para contar con las mejores opciones de productos turísticos;
- VI. Cumplir los acuerdos adoptados por el Consejo que le sean instruidos, en el ámbito de su competencia;
- VII. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VIII. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- IX. Dirigir y supervisar el proceso de certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura, y expedir las constancias que se requieran en las materias de su competencia;
- X. Coordinar la elaboración de los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- XI. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

El Jefe de Servicios Comerciales será suplido en sus ausencias por el Jefe de Departamento de Mercadotecnia o el Jefe de Departamento de Promoción y Publicidad, en el orden indicado.

**Artículo 24.** El Jefe de Departamento de Mercadotecnia tiene las siguientes funciones:

- I. Ejecutar e implementar las políticas y programas de operación comercial en el Sistema;
- II. Ejecutar las estrategias comerciales de venta que aseguren la expansión y diversificación de los servicios turísticos que brinda el Sistema;
- III. Realizar el análisis de mercado, así como implementar y ejecutar las acciones que permitan conocer los requerimientos y necesidades del público Derechohabiente, así como las áreas de oportunidad en los servicios que marquen la pauta para nuevos proyectos;



- IV. Activar las técnicas necesarias para posicionar el producto turístico en la red del Sistema;
- V. Realizar un diagnóstico de los factores del ambiente externo como del ambiente interno del Sistema, para recabar la información necesaria que ayuden al diseño de los nuevos productos turísticos;
- VI. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VII. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VIII. Realizar las acciones necesarias para la certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura y expedir las constancias que se requieran en las materias del ámbito de su competencia;
- IX. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- X. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

**Artículo 25.** El Jefe de Departamento de Promoción y Publicidad tiene las siguientes funciones:

- I. Ejecutar e implementar el programa de promoción y publicidad, así como difundir los servicios que ofrece el Sistema y observar en todo momento la aplicación del Manual de Identidad Institucional;
- II. Mantener actualizada la página de internet oficial del Sistema, así como las redes sociales, apegándose a los lineamientos y criterios en la materia, establecidos por la Dirección de Comunicación Social del Instituto, contribuir a homologar los temas, líneas discursivas y mensajes institucionales;
- III. Dar seguimiento a la atención de las solicitudes de información y de entrevistas de servidores públicos del Sistema, realizadas por los medios de comunicación, con base en los lineamientos establecidos por el Sistema y la Dirección de Comunicación Social del Instituto;
- IV. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- V. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VI. Realizar las acciones necesarias para la certificación de los documentos que obren en poder del Departamento y expedir las constancias que se requieran en las materias del ámbito de su competencia;
- VII. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- VIII. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **DEL JEFE DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**Artículo 26.** El Jefe de Servicios de Administración tiene las siguientes funciones:

- I. Planear, organizar, coordinar y controlar los recursos humanos, materiales, financieros, servicios generales y protección civil del Sistema, de conformidad con la normatividad aplicable;
- II. Proponer al Director del Sistema, el anteproyecto anual del presupuesto de egresos y, en su caso, las modificaciones que resulten necesarias, a partir de un modelo basado en la racionalidad, austeridad, disciplina presupuestal para la eficiencia y calidad de los servicios sustantivos y procesos administrativos del Sistema;

- III. Atender y supervisar los procesos de control interno, planeación financiera, presupuesto, contabilidad, fiscal, tesorería y en su caso de seguros, cuentas bancarias y evaluación presupuestal, así como proporcionar la información de los asuntos y resultados obtenidos a la Dirección de Finanzas del Instituto para seguimiento e integración de los estados financieros y el reporte de la cuenta pública;
- IV. Coordinar la administración del archivo contable gubernamental y supervisar que los sistemas de registro contable y catálogo de cuentas se operen de conformidad con la normatividad aplicable;
- V. Supervisar las gestiones para celebrar convenios y contratos previa autorización del Director, con las Instituciones del Sistema Financiero que sean necesarios para la operación bancaria del Sistema, de conformidad con lo dispuesto por la normatividad aplicable;
- VI. Supervisar el registro de todas las operaciones de ingresos y gastos; así como las obligaciones fiscales a que está sujeto;
- VII. Supervisar la actualización del inventario de bienes muebles e inmuebles adquiridos y asignados al Sistema, llevar a cabo su conciliación contable, así como difundir y orientar a las áreas del Sistema respecto de las disposiciones para la correcta gestión de los contratos de arrendamiento y de comodato, de las Agencias Turísticas;
- VIII. Controlar la distribución de los recursos presupuestales asignados al Sistema en apego a la normatividad aplicable, e informar los resultados al Director;
- IX. Coordinar la conciliación y el seguimiento de los sistemas de cobranza, pago a proveedores y prestadores de servicios para cumplir con el objeto del Sistema;
- X. Cumplir los acuerdos adoptados por el Consejo que le sean instruidos, en el ámbito de su competencia;
- XI. Administrar el desarrollo y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, de conformidad con los criterios y directrices que establezca la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital del Instituto, así como con la normatividad aplicable en la materia;
- XII. Difundir, en coordinación con la Dirección de Administración, las disposiciones y coberturas vigentes en materia de aseguramiento y afianzamiento, y emprender las acciones necesarias para que todas las áreas del Sistema reporten y documenten los siniestros y/o eventos que ocurran, de acuerdo a las condiciones de las pólizas de aseguramiento y afianzamiento contratadas;
- XIII. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- XIV. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los Órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- XV. Dirigir y supervisar el proceso de certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura, y expedir las constancias que se requieran en las materias de su competencia;
- XVI. Coordinar la elaboración de los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- XVII. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

El Jefe de Servicios de Administración será suplido en sus ausencias por el Jefe del Departamento de Administración o por el Jefe de Departamento de Finanzas, en el orden indicado.

**Artículo 27.** El Jefe de Departamento de Administración tiene las siguientes funciones:

- I. Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y servicios generales del Sistema;
- II. Actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles adquiridos, arrendados y asignados al Sistema, realizar su conciliación contable; así como llevar a cabo las acciones necesarias para que se reporten y documenten debidamente los siniestros y eventos que ocurran de acuerdo con las condiciones de las pólizas de aseguramiento y afianzamiento contratadas;

- III. Supervisar y asesorar a los responsables de los inmuebles del Sistema, sobre las acciones preventivas necesarias que deben llevar a cabo para el establecimiento y funcionamiento de sus Unidades Internas de Protección Civil, sus programas internos y demás acciones que ayuden a mantener los inmuebles dentro de una gestión constante de prevención de riesgos;
- IV. Implementar el desarrollo y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, de conformidad con los criterios y directrices que establezca la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital del Instituto, y la normatividad aplicable en la materia;
- V. Distribuir los recursos presupuestales asignados al Sistema en apego a la normatividad aplicable;
- VI. Controlar y mantener debidamente clasificado el archivo general del Sistema;
- VII. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- VIII. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- IX. Realizar las acciones necesarias para la certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura y expedir las constancias que se requieran en las materias del ámbito de su competencia;
- X. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- XI. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

**Artículo 28.** El Jefe de Departamento de Finanzas tiene las siguientes funciones:

- I. Administrar los recursos financieros del Sistema;
- II. Proponer al Jefe de Servicios de Administración el anteproyecto de presupuesto anual de egresos;
- III. Atender y poner en práctica los procesos de control interno, planeación financiera, presupuesto, contabilidad, fiscal, tesorería y en su caso de seguros, cuentas bancarias y evaluación presupuestal;
- IV. Controlar el archivo contable gubernamental y verificar que los sistemas de registro contable y catálogo de cuentas se operen de conformidad con la normatividad aplicable;
- V. Realizar las acciones necesarias para la suscripción de convenios y contratos previa autorización del Director, con las Instituciones del Sistema Financiero que sean necesarios para la operación bancaria del Sistema, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad aplicable;
- VI. Registrar todas las operaciones de ingresos y gastos del Sistema, así como cumplir con las obligaciones fiscales a que está sujeto;
- VII. Poner en práctica los sistemas de conciliación y seguimiento de cobranza, pago a proveedores y prestadores de servicios para cumplir con el objeto del Sistema;
- VIII. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- IX. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- X. Realizar las acciones necesarias para la certificación de los documentos que obren en poder del Departamento y expedir las constancias que se requieran en las materias del ámbito de su competencia;
- XI. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- XII. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

## CAPÍTULO CUARTO DEL JEFE DE AGENCIAS

**Artículo 29.** El Jefe de Agencias, tiene las siguientes funciones:

- I. Coordinar la ejecución de las directrices establecidas por el Director para la operación de las Agencias TURISSSTE;
- II. Establecer, coordinar y supervisar los programas y líneas de acción que deberán observar las Agencias TURISSSTE para cumplir con los objetivos institucionales del Sistema;
- III. Instrumentar una vez que sea aprobado por el Consejo la apertura, la reubicación o cierre de las Agencias TURISSSTE;
- IV. Coordinar, ejecutar y supervisar, previa autorización del Director, el Programa de Supervisión de las Agencias TURISSSTE, en colaboración con la Jefatura de Servicios de Administración, a fin de fortalecer y actualizar los puntos de revisión y oportunidad para el desarrollo óptimo del programa;
- V. Instruir y supervisar que las Agencias TURISSSTE, implementen acciones conducentes para la recuperación de cartera vencida por los servicios proporcionados por este Sistema, de acuerdo con la normatividad aplicable y, en su caso, la determinación de los dictámenes de incobrabilidad, en coordinación con la Dirección Jurídica del Instituto y las Unidades Jurídicas delegacionales;
- VI. Supervisar el comportamiento de las ventas, ingresos y gastos generados por la venta de servicios turísticos en las Agencias TURISSSTE, con el fin de alcanzar y mantener la rentabilidad de las mismas;
- VII. Participar en coordinación con la Jefatura de Servicios de Administración, en la revisión de proyectos de desarrollo de tecnología, a fin de optimizar y automatizar la operación de los diversos procesos del Sistema, para el aprovechamiento de los recursos informáticos disponibles;
- VIII. Participar en la elaboración de proyectos y acciones que permitan la modernización tecnológica y operativa de las Agencias TURISSSTE;
- IX. Cumplir los acuerdos adoptados por el Consejo que le sean instruidos, en el ámbito de su competencia;
- X. Responder o atender, en los tiempos establecidos, las solicitudes o peticiones que se le presenten en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o con fundamento en el artículo octavo constitucional. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- XI. Integrar y presentar, en los tiempos establecidos, la documentación e información que le soliciten los órganos de gobierno y las Unidades Administrativas del Instituto, el Consejo, los Órganos fiscalizadores y su superior jerárquico. El incumplimiento de esta función se sanciona conforme a las disposiciones aplicables;
- XII. Dirigir y supervisar el proceso de certificación de los documentos que obren en poder de la Jefatura, y expedir las constancias que se requieran en las materias de su competencia;
- XIII. Elaborar los informes que se presenten al Director en el ámbito de su competencia; y
- XIV. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** Se abroga el Acuerdo 15.1327.2011 de la Junta Directiva por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, de fecha 14 de abril de 2011 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2011.

**TERCERO.** Se mantendrán en vigor todas las disposiciones que no se opongan a este Reglamento.”

Lo que me permito hacer de su conocimiento para los efectos legales procedentes.

Atentamente

México, D.F., a 29 de abril de 2015.- El Secretario General y Secretario de la Junta Directiva, **Ricardo Luis Antonio Godina Herrera**.- Rúbrica.

(R.- 412542)