



Secretaría de
Turismo y Economía
Gobierno de Baja California Sur

Manual Específico de Organización

Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos




Cabo San Lucas, Baja California Sur, 31 de julio de 2023.



Secretaría de
Turismo y Economía
Gobierno de Baja California Sur

Manual Específico de Organización

Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos

Elaboró:	Presentó:	Aprobó:
<p>Directora de Administración</p>  <p>Rocio Zazueta Fausto</p>	<p>Representante de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos</p>  <p>Jorge Enrique Ramírez Vélez</p>	<p>"Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 20, fracción V de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur."</p> <p>Secretaria de Turismo y Economía.</p>  <p>Rosa Maribel Collins Sánchez</p>

Índice

1. Introducción	4
2. Marco Jurídico – Administrativo	5
3. Atribuciones	7
4. Estructura Orgánica	8
5. Organigrama	9
6. Objetivo	10
7. Funciones	11
7.1 Director	11
7.1.1 Secretaria.....	11
7.1.2 Auxiliar Administrativo.....	12
7.1.3 Auxiliar Administrativo.....	12
8. Bibliografía	13

1. Introducción.

El Presente Manual Especifico de Organización de la Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos es de apoyo administrativo, como instrumento de información y de consulta.

Es una herramienta practica para comprender la estructura orgánica y sus diferentes niveles jerárquicos de esta área administrativa, así como sus atribuciones y responsabilidades en cada una de las áreas que la integran.

2. Marco Jurídico – Administrativo.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (D.O.F. 05/02/1917, última reforma publicada D.O.F. 29/05/2023).
- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur** (B.O.G.E. 15/01/1975, última reforma publicada B.O.G.E. 30/05/2023).
- **Ley General de Turismo** (última reforma publicada D.O.F. 03/05/2023).
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública** (D.O.F. 20/05/2021).
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados** (D.O.F. 26/01/2017).
- **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública** (D.O.F. 09/05/2016, última reforma publicada D.O.F. 20/05/2021).
- **Ley Federal de Protección al Consumidor** (D.O.F. 24/12/1992, última reforma publicada D.O.F. 21/12/2022).
- **Ley de Turismo para el Estado de Baja California Sur** (D.O.F. 20/12/2010, última reforma publicada B.O.G.E. 30/06/2022).
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California Sur** (B.O.G.E. 04/05/2016, última reforma publicada B.O.G.E. 14/12/2021).
- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Baja California Sur.** (B.O.G.E. 03/02/1984. Última reforma publicada B.O.G.E. 22/06/2017).
- **Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Baja California Sur.** (B.O.G.E. 27/06/2017, última reforma publicada B.O.G.E. 14/12/2021).
- **Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur.** (B.O.G.E. 09/09/2015, última reforma publicada B.O.G.E. 30/04/2023).
- **Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado y Municipios de Baja California Sur.** (B.O.G.E. 23/02/2004, última reforma publicada B.O.G.E., 02/08/2022).

- **Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California Sur.** (B.O.G.E. 31/08/2017, última reforma publicada B.O.G.E. 25 31/05/2019).
- **Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Economía del Estado de Baja California Sur** (B.O.G.E. 10/08/2022).
- **Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024** (D.O.F. 12/07/2019).
- **Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027** (B.O.G.E. 08/03/2022).

3. Atribuciones.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Economía del Estado de Baja California Sur.

REPRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA EN EL MUNICIPIO DE LOS CABOS

Artículo 37.- Él o la titular de la Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Atender las actividades de él o la Titular de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos;
- II. En coordinación con la Secretaría Particular, de la Secretaría, gestionar audiencias en el Municipio de Los Cabos;
- III. Auxiliar a las dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, en la asistencia al turista, en el Centro de Atención al Turista/Tourist Assitance Center "CATTAC" de Los Cabos;
- IV. Ser enlace administrativo de la Dirección de Administración en el Centro de Atención al Turista/Tourist Assitance Center "CATTAC" de Los Cabos.
- V. Apoyar las gestiones de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos;
- VI. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y él o la titular de la Secretaría.

4. Estructura Orgánica.

Unidades Administrativas de la Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos:

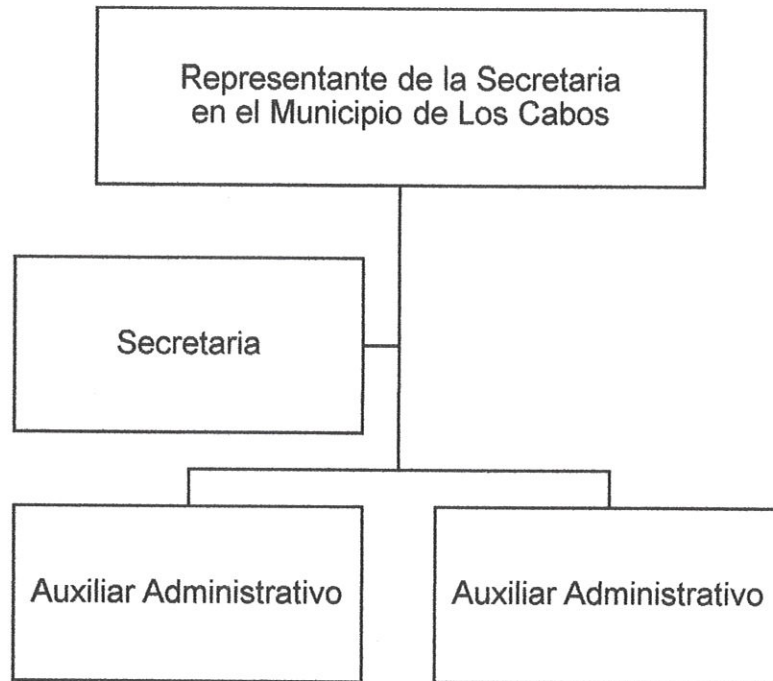
4.1 Representante de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos.

4.1.1 Secretario.

4.1.2 Auxiliar Administrativo

4.1.3 Auxiliar Administrativo

5. Organigrama.



6. Objetivo.

La Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos tiene como objetivo brindar servicios de calidad y excelencia en materia de seguridad turística a visitantes nacionales e internacionales, auxiliar a las dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal en la asistencia al turista, en el Centro de Atención al Turista / Tourist Assistance Center "CATTAC" Los Cabos. Coordinar acciones para la asistencia y orientación al turista, para la debida atención ante las dependencias competentes.

7. Funciones Específicas de la Representación de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos.

7.1 Director.

- Atender, desempeñar y realizar cualquier instrucción que le asigne la titular de la Secretaría en el ejercicio de sus funciones, así como mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
- Dirigir y supervisar al personal a su cargo para el desarrollo y ejecución de las funciones asignadas con el fin de proporcionar servicio eficaz y oportuno basado en los procedimientos propios.
- Recibir, atender, canalizar y dar seguimiento a los incidentes, peticiones, comentarios, dudas, quejas y/o sugerencias de los turistas en coordinación con las otras dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal tiene como objetivo primordial el otorgar asistencia al turista.
- Autorizar y supervisar el uso de salas de juntas a dependencias gubernamentales y asociaciones civiles que así lo requieran.
- Elaborar el registro, análisis y diagnóstico de los expedientes de quejas de turistas, así como supervisar el correcto registro de visitantes al edificio.
- Apoyar la gestión de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría en el Municipio de Los Cabos.

7.1.1 Secretaria.

- Apoyar al registro del uso de recursos materiales y técnicos, así como la utilización apropiada del mismo para el desempeño.
- Registro de gastos de fondo revolvente, así como el seguimiento para la obtención de los comprobantes y facturación de los mismos.
- Orientar a visitantes con información turística de manera presencial y telefónica, en caso de detección de casos sensibles, canalizarlo con el auxiliar administrativo correspondiente.
- Recepción de solicitudes y asignación del uso de salas de junta.
- Auxiliar y coordinación en registro de inventario de bienes muebles.
- Supervisión diaria de bitácora de visitas.

7.1.2 Auxiliar administrativo.

- Orientar a visitantes con información turística.
- Identificar situaciones sensibles, recibir, atender, canalizar y dar seguimiento a los incidentes, peticiones, comentarios, dudas, quejas y sugerencias de los turistas.
- Atender de manera personal en el Centro de Atención al Turista / Tourist Assistance Center "CATTAC" en Los Cabos los incidentes en materia de seguridad turística que así lo requieran por los visitantes nacionales y extranjeros.
- Canalizar a las instancias correspondientes las situaciones de seguridad turísticas y acompañar el desarrollo de cada caso.
- Coordinar la logística del uso de salas de juntas del edificio.
- Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.

7.1.3 Auxiliar administrativo.

- Dar seguimiento a conservación y limpieza de las áreas para atención al turista y atención a usuarios.
- Realizar informe de registro mensual de visitantes al Centro de Atención al Turista.
- Coordinar el Registro Nacional de Turismo.
- Coordinar con la Dirección de Agentes Inmobiliarios (tema Licencias inmobiliarias).
- Identificar situaciones sensibles, recibir, atender, canalizar y dar seguimiento a los incidentes, peticiones, comentarios, dudas, quejas y sugerencias de los turistas.
- Atender de manera personal en el Centro de Atención al Turista / Tourist Assistance Center "CATTAC" en Los Cabos los incidentes en materia de seguridad turística que así lo requieran por los visitantes nacionales y extranjeros.
- Canalizar a las instancias correspondientes las situaciones de seguridad turísticas y acompañar el desarrollo de cada caso.

8. Bibliografía.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Economía del Estado de Baja California Sur. (B.O.G.E. 10/08/2022).
- Guía para la Elaboración de Manuales de Organización, Contraloría General del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 18/07/2023).