



---

---

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

---

---

**UNIDAD:** IZTAPALAPA.

**DIVISION:** CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.

**CARRERA:** ADMINISTRACION.

**MATERIA:** SEMINARIO DE INVESTIGACION.

**"ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO  
FUNCIONAL EN LA SECRETARIA DE TURISMO  
DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL"**

**FECHA:** VIERNES 2 DE JULIO DE 1999.

**ALUMNOS:** MORALES VARGAS GABRIEL 95220027.  
SOTO GUTIERREZ LUIS GERARDO 95218352.  
SOTO PEREZ LAURA 95218263.

**ASESOR:** MTRA. CRISTINA ESCOBAR ITURBE.

*M. Escobar I.*

**ALUMNOS:**

**MORALES VARGAS GABRIEL.  
SOTO GUTIERREZ LUIS GERARDO.  
SOTO PEREZ LAURA.**

**"ELABORACIÓN DE UN DIAGNOSTICO FUNCIONAL  
EN LA SECRETARIA DE TURISMO DEL GOBIERNO  
DEL DISTRITO FEDERAL"**

**Revisada por:  
Mtra. Cristina Escobar Iturbe.**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

**UNIDAD IZTAPALAPA.**

## INDICE

	<i>Pags</i>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>5</b>
<b><u>CAPITULO 1.</u></b>	
<b>ANALISIS DEL SISTEMA.</b>	<b>6</b>
<b>A) ANTECEDENTES</b>	<b>7</b>
1. REFORMAS A LA LEGISLACION DE LOS ORGANOS DEL GOBIERNO DEL D.F.	<b>8</b>
2. ORGANISMO QUE ANTECEDE A LA SECTRGDF.	<b>10</b>
3. CREACION DE LA SECTURGDF	<b>10</b>
<b>B) SECRETARIA DE TURISMO DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (SECTURGDF).</b>	<b>12</b>
1. OBJETIVO GENERAL	<b>13</b>
2. LOCALIZACIÓN.	<b>13</b>
3. FUNCIONES GENERALES.	<b>13</b>
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	<b>14</b>
<b>C) DIRECCION GENERAL</b>	<b>14</b>
1. SECRETARIO DE TURISMO.	<b>16</b>
1.1 FUNCIONES	<b>16</b>
2. SECRETARIO PARTICULAR	<b>17</b>
2.1 FUNCIONES	<b>17</b>
3. SECRETARIO PRIVADO	<b>17</b>
3.1 FUNCIONES	<b>17</b>
4. COORDINACION DE ASESORES	<b>18</b>
4.1 FUNCIONES	<b>18</b>
5. ASESORIA.	<b>18</b>
5.1 FUNCIONES	<b>18</b>
<b>D) COORDINACION ADMINISTRATIVA</b>	<b>19</b>
1. COORDINACION	<b>20</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL	<b>21</b>
1.2 FUNCIONES	<b>21</b>
2. SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS.	<b>23</b>
2.1 OBJETIVO	<b>23</b>
2.2 FUNCIONES GENERALES	<b>23</b>
2.3 FUNCIONES ESPECIFICAS	<b>23</b>
2.4 ESTRUCTURA INTERNA	<b>25</b>
3. SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	<b>35</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL	<b>35</b>
3.2 FUNCIONES	<b>35</b>
3.3 ACTIVIDADES ESPECIFICAS	<b>35</b>
4. SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GRALS	<b>41</b>
4.1 FUNCIONES	<b>41</b>

## **CAPITULO 2.**

<b>DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.</b>	<b>48</b>
<b>A) COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.</b>	<b>51</b>
1. CONSIDERACIONES GENERALES.	<b>52</b>
<b>B) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.</b>	<b>55</b>
1. CONSIDERACIONES GENERALES.	<b>56</b>
2. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.	<b>59</b>
<b>C) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GRALES</b>	<b>64</b>
1. ESPECIFICACIONES GENERALES.	<b>64</b>
2. ESPECIFICACIONES ESPECIFICAS.	<b>67</b>
<b>D) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>78</b>
1. CONSIDERACIONES GENERALES	<b>78</b>
2. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.	<b>81</b>
<b>E) COMUNICACIÓN SOCIAL.</b>	<b>87</b>
1. CONSIDERACIONES GENERALES.	<b>87</b>
<b>F) COORDINACION DE ASESORES.</b>	<b>89</b>
1. CONSIDERACIONES GENERALES.	<b>89</b>

## **CAPITULO 3.**

<b>DIAGNOSTICO</b>	<b>92</b>
<b>A) COORDINACION ADMINISTRATIVA</b>	<b>93</b>
<b>B) SUBDIRECION DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>93</b>
<b>D) SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GRALES</b>	<b>95</b>
<b>D) SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>97</b>
<b>E) COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>98</b>
<b>F) COORDINACION DE ASESORES</b>	<b>99</b>
<b>FUENTES BIBLIOGRAFICAS Y DOCUMENTALES.</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS: CUESTIONARIOS.</b>	<b>106</b>

## **INTRODUCCION.**

Existen razones que justifican que la actividad turística es de gran importancia para nuestro país y para nuestra sociedad, que va desde ser una actividad esencialmente económica hasta ser una actividad de disfrute del tiempo libre y de ocio.

En la ciudad de México, uno de cada siete empleos es producido directa o indirectamente por el turismo y como actividad de servicios, ofrece una excelente alternativa para crear nuevos empleos y ser una fuente de ingresos.

La ciudad de México cuenta con una importante infraestructura turística y de servicio que conlleva a considerarla como el principal destino turístico de nuestro país. Tan es así que en 1996 el turismo en el D.F. captó un equivalente a 6.5 millones de visitantes nacionales y extranjeros que contribuyeron a la economía mexicana en aproximadamente 1300 millones de dólares.

Por todo lo anterior es que se planteó la tarea de promover y fomentar dicha actividad en el D.F. con el propósito de incrementar los flujos de visitantes y consolidarla como destino turístico de primer nivel lo que da lugar a la creación de la SECRETARIA DE TURISMO DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (SECTURGDF).

El presente trabajo tiene como finalidad la realización de un diagnóstico sobre el funcionamiento de dicho organismo a un año aproximado de que comenzó a funcionar como organismo principal de apoyo desarrollando la actividad turística en la ciudad de México.

El estudio de la investigación consta de tres fases, desarrolladas independientemente y que permitirán cumplir con el objetivo de ver como funciona dicha secretaria.

Las fases que incluye se muestran a continuación:

- a) Análisis del sistema.
- b) Descripción Del Funcionamiento Del Sistema
- c) Diagnóstico.

# CAPITULO 1.

# ANALISIS DEL SISTEMA.

# A) ANTECEDENTES.

## **1) REFORMAS A LA LEGISLACION DE LOS ORGANOS DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL.**

El reciente reclamo ciudadano para alcanzar una mayor participación en la toma de decisiones y para establecer un mejor sistema político y de gobierno local, motivó en el Distrito Federal un conjunto de reformas que constituyen un complejo proceso legislativo.

El Poder Constituyente Permanente aprobó reformas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para proporcionar un nuevo marco de la organización política de la capital de la República ( Decreto del 21/ X / 93 publicado en el Diario Oficial de la Federación del 25 del mismo mes).

Dentro de las reformas constitucionales mas importantes destacan los artículos 31,44,73,74,76,79,89,104,105,107, y 122, de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, en donde la estructura de administración pública cambio de Departamento del Distrito Federal (DDF) a Gobierno del D.F. y la denominación del titular de dicho organismo también cambio de Regente de DDF a Jefe de Gobierno del D.F.

Posteriormente, el Congreso de la Unión aprobó y expidió un ordenamiento para regular todos aquellos aspectos del nuevo esquema de gobierno. ( Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 / VII / 1994). El Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, con perfiles muy propios es, en términos singulares, una constitución local para que la sede conjunta del gobierno federal y del nuevo gobierno local impliquen la supervivencia y el mejor funcionamiento del Distrito Federal.

De todo lo anterior en el año de 1977 se inicia el nuevo proceso democrático, plural y legislativo, que da al Distrito Federal una nueva vida jurídica, política e histórica diferente. Este proceso requerirá, sin duda, nuevas reformas constitucionales, cambios importantes y de gran dimensión en el Estatuto del Distrito Federal, y superación en todos los aspectos de las leyes como la de Participación Ciudadana y otras que aprobó la Tercera Asamblea del Distrito Federal en su calidad de Primera Asamblea Legislativa. Son muchas las leyes que rigen a la ciudad de México pero en cuestión de manejo de la administración publica las más importantes son:

- El Reglamento Interior de la Administración Pública del D.F.
- El Estatuto del gobierno del D.F.

Del Reglamento Interior de la Administración Pública del D.F. se destaca el Artículo 2º (Titulo primero, capitulo I); por ilustrarse las dependencias, unidades administrativas y órganos desconcentrados que la administración pública centralizada del D.F. tiene a su cargo y que permite ubicar estructuralmente a la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal (SECTURGDF) sistémicamente como se muestra a continuación:



## 2) ORGANISMO QUE ANTECEDE A LA SECTURGDF.

La primera instancia que antecede a la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal surge en el año de 1977 cuando se crea la **Dirección General de Turismo** como estructura **dependiente de la Secretaría "A" del Gobierno del DDF.**

Ya en 1984 cambia su denominación y ámbito, al constituirse como Dirección de Área con el nombre de **Dirección de Acción social, Cívica, cultural y Turística (SOCICULTUR)**

En 1990 Adopta nuevamente el nombre de **Dirección General de Turismo, dependiente de la Secretaría de Coordinación Metropolitana del D.F.** dictaminando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público su estructura orgánica en abril de 1992.

Esta dependencia fue motivo de reestructuración quedando como **Dirección de Turismo y Subordinada a la Dirección General de Promoción e inversiones**, la cual a su vez es dependiente de la **Secretaría de Desarrollo Económico** dictaminando el 1º de mayo de 1997 su estructura orgánica la Oficina Mayor del Departamento del Distrito Federal a través de la Dirección General de Modernización Administrativa.

Dicha dependencia de turismo, constaba de una estructura pequeña y un presupuesto reducido ( casi 100 personas laboraban en menos de 200 metros cuadrados en las oficinas de la Secretaría de Desarrollo Económico).

A partir de las reformas a la estructura de la Administración Pública del D.F. ( el 22 de enero de 1998 ), se crea la **Secretaria de Turismo del Gobierno del Distrito Federal (SECTURGDF).**

## 3) CREACIÓN DE LA SECTURGDF.

De la reforma del 22 de enero de 1998 publicada en la Gaceta Oficial del D.F. Surge **La Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal** en donde se señalan sus atribuciones y el ámbito de competencia.

La SECTURGDF busca asumir la función promotora y reguladora del sector turístico a fin de estar en condiciones de establecer políticas y estrategias de carácter especial y temporal, que propicien un aprovechamiento sustentable y con amplia repercusión social de los recursos turísticos con los que cuenta el Distrito Federal, que permita concentrar los esfuerzos y hacer más eficiente el empleo de los recursos en infraestructura, promoción, publicidad, actividades de relaciones públicas, investigación capacitación de los prestadores de servicios turísticos, comercialización de la oferta turística y orientación al visitante y la atracción de inversionistas.

En el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal ( Publicado el 1 – Marzo -1998), se incluyen las tres Direcciones Generales de la SECTURGDF, siendo estas La Dirección general de Imagen y Comercialización Turística, La Dirección General de Servicios Turísticos y Fomento empresarial y la Dirección general de Investigación y Registro de Servicios Turísticos.

Cuando toma posesión el actual Secretario de Turismo de la SECTURGDF, Ingeniero Agustín Arroyo Legaspi en agosto de 1998, manifiesta la imperativa necesidad de contar con un edificio propio con el espacio suficiente para el óptimo desempeño de las funciones de los ahí laboran y que facilite la difusión de la dependencia que permita cumplir con los objetivos establecidos para esta dependencia.

**B) SECRETARIA DE  
TURISMO DEL  
GOBIERNO DEL  
DISTRITO FEDERAL**

**(SECTURGDF)**

La Secretaria de Turismo del Gobierno del Distrito Federal es la instancia coadyuvante del jefe de Gobierno del Distrito Federal en la promoción y prestación de los servicios turísticos a nacionales y extranjeros que visitan la Ciudad de México.

### **1) OBJETIVO GENERAL**

La principal razón de la existencia de esta instancia es vigilar y promover que se realicen conforme a los principios de calidad, eficiencia, honestidad, legalidad y oportunidad la promoción y prestación de servicios turísticos; así como elaborar estudios y realizar investigaciones con el propósito de conservar, fomentar, y difundir la actividad turística de la Ciudad de México; propiciando instrumentos que orienten, informen y asesoren a inversionistas nacionales y extranjeros, en todas aquellas actividades que contribuyan a desarrollar los servicios y productos turísticos como fuente de ingresos para la ciudad.

### **2) LOCALIZACION.**

Para cumplir con dicho objetivo y por cuestiones de organización, esta Secretaria tiene sus instalaciones propias en la calle de Nuevo León No. 56, Colonia Hipódromo Condesa. Aquí se concentran todas las instancias que componen a esta dependencia.

### **3) FUNCIONES GENERALES.**

La SECTURGDF, al igual que todas las instancias dependientes del Gobierno tiene que cumplir con una serie de funciones, estas son acordadas tanto por el Jefe del Gobierno, por los representantes especializados en la materia y por los representantes de la Secretaria. De acuerdo con esto se fundamentó el artículo 27 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal<sup>1</sup>, en donde se crea la Secretaria de Turismo del Distrito Federal, y se le asignan las siguientes atribuciones:

- Establecer las políticas y programas generales en materia de Desarrollo, Promoción y Fomento Turístico.
- Formular, diseñar y ejecutar los programas específicos en materia turística;
- Promover la adopción de medidas de simplificación, fomento e incentivos de la actividad turística, incluyendo el establecimiento de parques y zonas turísticas,
- Promover y coordinar los programas de promoción de la inversión nacional y extranjera en el sector turístico de la ciudad de México;
- Apoyar a la autoridad federal competente en la vigilancia de la correcta aplicación de los precios y tarifas autorizados y registrados a la prestación de los servicios

---

<sup>1</sup> La cual fue publicada en el Diario Oficial del Distrito Federal, el 27 de enero de 1998.

turísticos, conforme a las disposiciones legales aplicables, en los términos autorizados o en la forma en que se hayan contratado;

- Orientar y estimular las medidas de protección al turismo en la ciudad de México;
- Promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico en otros Estados de la República y en el exterior, en coordinación con las dependencias competentes de la Administración Pública Federal.
- Formular y difundir la información oficial en materia de turismo; y coordinar la publicidad que en esta materia efectúen las entidades de la Administración Pública Federal,
- Promover, coordinar y en su caso, organizar los espectáculos, congresos, excursiones, audiciones, Representaciones y otras actividades tradicionales folklóricas de carácter oficial, para atracción turística;
- Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística de la Ciudad y estimular la participación de los sectores social y privado, y
- Las demás que se fijen en las leyes y reglamentos.

#### **4) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Con la finalidad de lograr el mejor cumplimiento del trabajo, la Secretaría tuvo que subdividir las funciones que tiene a su cargo. Con esto encontramos que al frente de la organización se encuentra el máximo representante y encargado del funcionamiento de la entidad, que es el Secretario de Turismo. De este dependen las tres direcciones que integran esta unidad, y las cuales son: La Dirección General de Imagen y Comercialización Turística, la Dirección General de Servicios Turísticos y Fomento Empresarial y la Dirección General de Investigación y Registro de Servicios Turísticos. La última instancia que compone la Secretaría es la Dirección Administrativa.



# C) DIRECCIÓN GENERAL

Por cuestiones del manejo de la metodología de la investigación<sup>2</sup>, en el siguiente apartado se procederá con el manejo de la información retomada en los manuales de procedimientos que se obtuvieron dentro de la entidad que se analizó, empezaremos por la Dirección General. Esta sirve de apoyo directo al Secretario de Turismo, esta encarga del manejo directo de todos los asuntos que le atañen directamente a la SECTURGDF. Es decir es el staff que se encarga del manejo administrativo De dicha Secretaría.

## **1) SECRETARIO DE TURISMO**

Es el máximo representante y encargado de la Secretaria de Turismo, desde su reciente creación.

### **1.1) FUNCIONES.**

De conformidad con el decreto para la creación de la Secretaria de Turismo del Gobierno del Distrito Federal y en concordancia con las atribuciones conferidas en el mismo, el Secretario de Turismo tiene las siguientes funciones:

- Determinar, organizar y dirigir las políticas y programas generales que en materia de desarrollo promoción y fomento turístico competen a la Secretaria.
- Integrar con la participación de los sectores social y privado el programa general de desarrollo turístico de la Ciudad de México.
- Coordinar y promover programas de inversión nacional y extranjera en el sector turístico de la Ciudad de México, proporcionando incentivos y medidas de simplificación para lograrlas.
- Verificar la correcta aplicación de los precios y tarifas autorizadas o registrados en la prestación de servicios , de conformidad con las disposiciones jurídicas en materia turística, aplicando cuando corresponda las sanciones que procedan.
- Establecer y coordinar las medidas de protección, información y asistencia al turismo nacional e internacional en la Ciudad de México
- Fomentar, dirigir y registrar el intercambio y desarrollo turístico en otras Entidades Federativas y con el exterior en coordinación con las dependencias competentes de la Administración Pública Federal.
- Diseñar y difundir la información de la imagen y comercialización turística de la Ciudad de México y coordinar lo que en esta materia efectúen las entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Promover la realización y organización de espectáculos, congresos, excursiones, representaciones y otras actividades tradicionales folklóricas que contribuyan a la difusión de participación de los sectores social y privado.
- Motivar al interior de la Secretaria la revisión y Formulación de propuestas acerca de modificaciones y fortalecimiento a la reglamentación que en materia turística existe.

---

<sup>2</sup> Que como ya se mencionó anteriormente incluye un enfoque de corte sistémico

- Promover al Jefe de Gobierno del Distrito Federal los proyectos de iniciativa de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos sobre los asuntos de la competencia de la Secretaria.

## **2) SECRETARIO PARTICULAR.**

### **2.1 FUNCIONES**

- Manejar la agenda personal del secretario de turismo.
- Preparar los asuntos de los acuerdos del Secretario de Turismo con el Jefe de Gobierno del Distrito Federal.
- Recibir y controlar la correspondencia los asuntos para la resolución del Secretario de Turismo.
- Separar de la correspondencia los asuntos para la resolución del Secretario de Turismo.
- Coordinar los recursos humanos asignados a la Oficina del Secretario de Turismo, así como el enlace de comunicación y transmisión de ordenes con las áreas correspondientes de la Secretaria.
- Tramitar ante la Coordinación Administrativa de la Secretaria las incidencias, pago de nóminas, estímulos y recompensas de los Recursos Humanos de la Oficina del Secretario.
- Coordinar los recursos materiales asignados a la Oficina del Secretario de Turismo.
- Coordinar la elaboración del Anteproyecto del presupuesto anual de la Oficina del Secretario.
- Elaborar y dar seguimiento al Programa Anual de Simplificación Administrativa de la Oficina del Secretario de Turismo.
- Controlar los acuerdos con las autoridades superiores y a cualquier nivel.
- Representar al Secretario de Turismo en las juntas, Eventos, Comisiones, Comités, Grupos de Trabajo y en general en las actividades que le encomiende el titular de la dependencia.

## **3) SECRETARIA PRIVADA.**

### **3.1 FUNCIONES.**

- Acordar con la superioridad el despacho de los asuntos encomendados.
- Efectuar el seguimiento del programa que se le indique e informar periódicamente su avance.
- Coadyuvar en el desarrollo del programa de trabajo de la Oficina del Secretario de Turismo, en los asuntos que le sean indicados.
- Atender los asuntos que le sean indicados.

#### **4) COORDINACIÓN DE ASESORES.**

##### **4.1 FUNCIONES.**

- Coordinar a los asesores del Secretario de Turismo que se designen, para las especialidades y asuntos que se estimen necesarios.
- Apoyar la participación del Secretario en Foros y Eventos, mediante la realización de las actividades que específicamente le encomienden.
- Asistir al Secretario en el conocimiento de la actuación de las representaciones de la Secretaria ante los Comités y Comisiones de la Administración Pública del Distrito Federal, mediante la recopilación de la información sobre ordenes del día y acuerdos adoptados, así como el seguimiento de su ejecución.
- Asistir y participar en las juntas de Dirección de la Secretaria de Turismo.
- Colaborar con los funcionarios de la dependencia en labores de asesoría relativa a sus tareas.
- Supervisar el trabajo de los empleados adscritos a la Asesoría del Secretario de Turismo.
- Analizar y opinar sobre documentos, proyectos y en general de asuntos que le encomiende el Secretario y en caso, realizar los estudios, proyectos, notas, informes, discursos, etc., pertinentes.
- Organizar y coordinar grupos de trabajo para elaborar diagnósticos y propuestas en relación al sector turístico del Distrito Federal.

##### **4.2) ASESORIA**

##### **FUNCIONES.**

- Acordar con el Coordinador de asesores y en su caso, con el secretario de Turismo, el despacho de los asuntos encomendados.
- Concertar e informar periódicamente al Coordinador de Asesores su desempeño profesional y seguimiento de asuntos.
- Asesorar en asuntos de su especialidad, así como coadyuvar en la resolución de temas que le sean consultados.
- Integrar y presentar alternativas de solución a los asuntos que le sean encomendados para facilitar la toma de decisiones.
- Representar al Coordinador de Asesores o en su caso al Secretario de Turismo, en las reuniones de trabajo convocadas por la superioridad, así como participar en ellas.
- Apoyar al Coordinador de Asesores en el desahogo de la cartera de trabajo de la Oficina del Secretario de Turismo.

# D) COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

## 1) COORDINACION ADMINISTRATIVA

La **Coordinación Administrativa**, es la unidad encargada de vigilar la actuación de la Secretaría de Turismo del Gobierno del distrito Federal en lo relativo a la administración de los recursos humanos, financieros y materiales para el adecuado funcionamiento y cumplimiento de objetivos y metas de la Secretaría.

Las oficinas de esta unidad administrativa así como las áreas bajo su cargo se encuentran ubicadas en el sexto piso del edificio.

Tomando en cuenta que la administración pública, requiere de procedimientos administrativos internos apegados a un orden jurídico vigente, La Oficialía Mayor del Distrito Federal expide la Circular número uno denominada " Normatividad en Materia de Recursos" cuyas disposiciones son obligatorias para todas las dependencias, Unidades Administrativas, Organos desconcentrados y entidades parastatales del Gobierno del Distrito Federal y en la cual se establecen lineamientos en lo relativo a la administración de recursos humanos, financieros y materiales.

Es por ello, que la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal y en específico, la Coordinación Administrativa de dicho organismo se rige en el mencionado documento (Circular número uno) para su funcionamiento.

Derivado de lo anterior la Coordinación Administrativa tiene a su cargo tres subdirecciones como se muestra a continuación:



## **1.1) EL OBJETIVO GENERAL:**

Coordinar el trabajo de las subdirecciones a su cargo.

Las atribuciones de la Coordinación Administrativa se encuentran expresadas en El Manual Administrativo, elaborado por el titular de la entidad pública (SECTURGDF) en cumplimiento a lo dispuesto a la estructura orgánica dictaminada y autorizada por la Oficialía Mayor.

## **1.2) FUNCIONES.**

- Elaborar en coordinación con las subdirecciones administrativas de la Secretaría la integración del anteproyecto del presupuesto de egresos de la Secretaría y tramitar su autorización ante la Secretaría de finanzas.
- Elaborar la distribución interna del presupuesto de egresos autorizado, de acuerdo con el aspecto programático del mismo, realizando las asignaciones presupuestales correspondientes a las diferentes unidades administrativas.
- Diseñar, difundir y aplicar la normatividad que orientará el ejercicio del presupuesto de la Secretaría predio acuerdo del Secretario de la Oficialidad mayor.
- Realizar las modificaciones presupuestarias internas solicitadas por las unidades administrativas de la Secretaría dentro de los lineamientos señalados para tal efecto por la Secretaría de Finanzas.
- Coordinar, administrar controlar y registrar presupuestamente del ejercicio del gasto del presupuesto autorizado por la unidad administrativa.
- Realizar los trámites de pago a proveedores de bienes y servicios previa fiscalización de la documentación soporte de la comprobación del gasto, cuidado que la documentación de una los requisitos fiscales presentes en la ley de la materia.
- Efectuar el entero correspondiente en retención de impuesto y aportaciones del personal de la Secretaría a los terceros institucionales.
- Efectuar el registro y el control contable de la Secretaría a través de la instrumentación de un sistema contable basado en los principios de contabilidad gubernamental.
- Presentar ante la Secretaria de Finanzas los estados financieros en la Secretaría y demás información contable y presupuestal en los términos, fecha y estructuras que señale la normatividad respectiva.
- Desarrollar y aplicar un sistema de reclutamiento, selección y contratación de personal tanto operativo como de mando acorde con las necesidades que la Secretaría tenga siguiendo lo establecido en la legislación y en la normatividad aplicable al concepto "Recursos Humanos" en el gobierno del Distrito Federal.
- Controlar los tramites de alta del personal de la Secretaría, ante los terceros institucionales que así sea necesario.
- Realizar el cálculo y aplicar los descuentos y detenciones que deriven de la acción laborar debiendo considerar el tipo de contratación de cada empleado, considerando también los pagos adiciones que por concepto de primas de antigüedad, estímulos

por productividad, aguinaldos y demás remuneraciones diferentes al sueldo asignado.

- Efectuar el cálculo para el pago de remuneración del personal de la Secretaría con base en el tabulador de sueldo y salarios autorizados.
- Integrar y administrar el archivo de expedientes del personal de la Secretaría.
- Organizar, instrumentar y operar los sistemas administrativos de control para los recursos materiales, servicios generales y administrativos que requiera la Secretaría de conformidad por las normas dictados por la jefatura de Gobierno del Distrito Federal y el Secretario de Turismo.
- Suministrar las unidades administrativas de la Secretaria los sistemas y controles para la correcta aplicación de los recursos materiales, administrativos y humanos de conformidad por la normatividad vigente.
- Elaborar el programa anual de adquisiciones para cumplir adecuadamente con los programas operativos anuales y respectivos.
- Realizar la adquisición de bienes y la obtención de servicios conforme a los programas sustantivos establecidos.
- Conformar e instrumentar el sistema integral de administración de recursos humanos de la Secretaria de conformidad con la normatividad dictada por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal.
- Gestionar el pago de viáticos del personal adscrito a la Secretaría cuando el desarrollo de sus funciones cuando así lo determine.

## **2) SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS.**

### **2.1) OBJETIVO**

La Subdirección de Recursos Humanos es la encargada de llevar a cabo la administración desarrollo y optimización de los recursos humanos de la Secretaría de Turismo conforme a las políticas, sistemas y procedimientos establecidos por el gobierno del Distrito Federal y en apego a las disposiciones jurídico y administrativas vigentes en la materia, vigilando su correcta observación y aplicación a fin de contribuir al cumplimiento de los programas y objetivos de la Secretaría, propiciando la capacitación y el desarrollo del personal.

### **2.2) FUNCIONES GENERALES.**

- Registrar y controlar presupuestamente el ejercicio del gasto del capítulo 1000 que se refiere a los servicios personales.
- Desarrollar de acuerdo a los requerimientos y características de la Secretaría y un sistema de reclutamiento y Selección y contratación de personal, con apego a la legislación y normatividad aplicable.
- Coordinar con las subdirecciones administrativas los trámites de alta del personal de la Secretaría ante los terceros institucionales.
- Estructurar y mantener actualizada la plantilla del personal de la Secretaría.
- Instrumentar y supervisar el sistema de control de asistencia del personal de la Secretaría.
- Diseñar y aplicar un programa institucional de capacitación y desarrollo.
- Uniformar el criterio de la integración del archivo de expedientes del personal de la Secretaría.

### **2.3) FUNCIONES ESPECIFICAS**

- Administra los recursos humanos de la secretaria con base a las normas y lineamientos emitidos por el Gobierno del Distrito Federal.
- Coordina el reclutamiento, selección, contratación, e inducción al puesto de personal de base y eventual, requerido por las diversas áreas de la Secretaría, previa autorización del Coordinador Administrativo
- Llevar a cabo los trámites requeridos para hacer efectivas las prestaciones y servicios al personal.
- Supervisar que la tramitación de los movimientos del personal de base y eventual sean efectuados correcta y oportunamente.
- Coordinar la aplicación de exámenes psicológicos al personal por contratar y evaluación periódica del desempeño del personal contratado tanto de base como eventual. Esto último para proponer su reubicación o promoción en base a su experiencia, formación académica, aptitudes y actitudes en el desempeño de su trabajo.

- Manejar junto con el coordinador administrativo la atención en los asuntos y peticiones que presenten los representantes del Sindicato de las diferentes secciones sindicales.
- Vigilar que las actas administrativas originadas por violaciones al reglamento de condiciones generales de trabajo en el Gobierno del Distrito Federal en que incurra el personal, sean tramitadas ante el GDF y el área correspondiente.
- Supervisar que la recepción y tramitación de correspondencia tanto interna como externa sea la adecuada y sea tramitada con toda oportunidad.
- Coordinar la elaboración de programas de vacaciones del personal conforme al calendario oficial de vacaciones que emita el GDF y a la información suministrada por los titulares de las diferentes áreas de la Secretaría de Turismo.
- Vigilar que se efectúe una revisión constante de las normas y listas de raya para aplicar los movimientos requeridos,
- Supervisar que se elabore el formato correspondiente para el pago de primas dominicales, tiempo extra, prima vacaciones, pagos extraordinarios, bonos de actuación, aguinaldos gastos de oficina, etcétera, vigilando que estos trámites se lleven a cabo.
- Vigilar que la asistencia y puntualidad del personal sea supervisada debidamente estableciéndose los sistemas de control, registro de información de las incidencias en que incurra el personal.
- Difundir entre el personal, el conocimiento del reglamento que fija las condiciones generales de trabajo en el GDF a fin de que conozca sus derechos y obligaciones.
- Coordinar los trámites y gestiones para la afiliación del personal de base y confianza ante el GDF y la expedición de la credencial correspondiente.
- Vigilar que se efectúen correcta y oportunamente los trámites y gestiones para la afiliación del personal de base y de confianza y de sus familiares dependientes en el ISSSTE.
- Coordinar la difusión del conocimiento de los servicios que otorga el ISSSTE para el personal de base y de confianza.
- Supervisar las gestiones que la secretaria realice ante el ISSSTE para que los servicios del personal sean realizados en forma correcta y oportuna,
- Autorizar las constancias de trabajo y de otra índole que procedan y sean solicitadas por el personal de esta dependencia.
- Supervisar la difusión, organización y desarrollo de capacitación, pendientes a la superación técnica, profesional y social del personal de la Secretaría de Turismo.
- Formar parte activa del subcomité mixto de capacitación de esta secretaria,
- Coordinar la participación del personal de la Secretaría en el concurso para el premio nacional de Administración Pública.
- Formar parte activa de la comisión mixta de higiene y seguridad de esta secretaria.
- Controlar el archivo de la subdirección de recursos humanos.
- Coordinar y autorizar las propuestas del personal de base que se considere merecedor de premios, estímulos y recompensas por puntualidad, comportamiento, disciplina o por iniciativas valiosas o por ejecución de actividades desarrolladas en forma destacada.

## **2.4) ESTRUCTURA INTERNA**

La Subdirección de Recursos Humanos tiene bajo su cargo tres oficinas en las cuales de acuerdo a la naturaleza de sus actividades se dividen las funciones antes mencionadas. Estas tres áreas son:

- CONTRATACION Y MOVIMIENTOS DE PERSONAL**
- PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS**
- RELACIONES LABORALES**

### **A) OFICINA DE CONTRATACION Y MOVIMIENTO DE PERSONAL**

Es la responsable de coordinar, dirigir y supervisar las actividades que corresponden a desarrollar a las áreas bajo su cargo, planeando y programando su control y trámite de todos los asuntos relacionados con las altas, bajas y cambios de personal ante el GDF, teniendo como fin la formulación de nóminas generales conforme a los lineamientos establecidos por las autoridades competentes.

**BAJO SU CARGO SE ENCUENTRAS LOS SIGUIENTES ASUNTOS:**

- Remuneraciones
- Movimientos del personal de base y listas de raya.
- Personal eventual.
- Personal de honorarios.
- Kardex y archivo.
- Subcomisión mixta de escalafón.

#### **REMUNERACIONES:**

Aquí se tiene que manejar las siguientes funciones:

- a) Tiempo extraordinario y guardias efectuadas. Se utiliza para que el trabajador registre sus jornadas extraordinarias y guardias efectuadas por un periodo de quince días, el cual es enviado a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal para que se procese en la nómina correspondiente.
- b) Aviso de modificación de percepciones. Se utiliza para el trámite por pago por conceptos adicionales al sueldo base, como son: premio por puntualidad, prima vacacional, quinquenios, pasajes, etc.
- c) Resumen de la asignación presupuestal. Se utiliza para informar el costo presupuestal por quincena de los conceptos adicionales al sueldo que se pagaron.

#### **MOVIMIENTOS DEL PERSONAL DE BASE Y LISTAS DE RAYA.**

Dentro de sus principales actividades tenemos:

- a) Constancias de nombramiento y/o modificación de situación de personal. Se utiliza para tramitar ante la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal

los diferentes tipos de movimiento que se generen de los trabajadores, indicando el carácter de nombramiento, como sus datos personales, y en su caso, antecedentes del trabajador que ha laborado en otra unidad administrativa del GDF.

- b) Aviso de modificación presupuestal. Se utiliza para dar aviso a la Dirección General Administración y Desarrollo de Personal de la modificación presupuestal a la plaza de acuerdo al tipo de movimiento.
- c) Reporte de movimientos que se envían al GDF. Se utiliza para relacionar todos los movimientos que se reciben y son tramitados ante la DGADP mediante el formato de constancia de nombramiento y/o modificación de situación de personal.
- d) Carta protesta. Se utiliza para que el trabajador manifieste bajo protesta de decir la verdad de que no dispone de otro empleo común en el GDF.
- e) Liberación de pago. Se utiliza para que el trabajador se presente ante la pagaduría por la liberación de su pago, para que pueda cobrar su quincena correspondiente ya que por diferentes motivos se le detuvo el pago, siendo los mas comunes: aclaración laboral, nuevo ingreso, promoción, suspensión de labores, reanudación de labores, etc.

## PERSONAL EVENTUAL.

Con respecto a este tipo de personal se hacen las siguientes actividades:

- a) Reporte de personal eventual (ordinario y Extraordinario). Se utiliza para informar quincenalmente a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal (DGADP) acerca del personal que se encuentra laborando en programa normal y extraordinario indicando el costo de cada uno de los programas.
- b) Movimientos de personal interno (Actualización al maestro empleo - altas, empleo - bajas, empleo - cambios y movimientos de incidencias). Se utiliza para actualizar y procesar la nómina cuando se tengan cambios que consistan en altas, bajas y/o modificaciones el nombre, RFC, nivel cambio de adscripción del personal eventual y el registrado en el sistema de computo así como el trámite de incidencias que se reciba en la unidad departamental de contratación y movimientos de personal.
- c) Liberación de pago. Se utiliza para que el trabajador pueda cobrar su quincena ya que por diferentes motivos se les detuvo el pago correspondiente siendo las causas mas comunes las siguientes: nuevo ingreso, firma de contrato, bajas, sustituciones y áreas de adscripción.

## PERSONAL DE HONORARIOS.

Es la encargada de controlar, registrar y tramitar los movimientos de personal (altas, bajas, cambios, sustitución en la nómina de honorarios). Entre sus principales actividades están:

- a) Elabora, tramita y procesa el pago de los contratos de prestación de servicios profesionales.

- b) Contrato de prestaciones de servicios profesionales. Se utiliza para contratar los servicios de personal especializado y procesar el pago de sus honorarios mediante el recibo correspondiente.

#### KARDEX Y ARCHIVO.

Es la encargada de controlar y registrar todos los documentos de soporte relacionados con la contratación y movimientos de personal tales como altas, bajas y cambios. Los cuales se anotan en tarjeta Kardex y se archiva en el expediente que corresponde a cada trabajador. Tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Requisar y abrir tarjeta de Kardex para cada trabajador de base y eventual.
  - Transferir expediente personal del trabajador que pasa a otra unidad administrativa.
  - Registrar en tarjeta Kardex y validar todas las solicitudes que se presentan mediante documento múltiple de incidencias, para disfrutar tiempo o descansos, prevista en las condiciones generales de trabajo.
  - Informar a la DGADP que disfruto licencia con goce de sueldo.
  - Tramitar las modificaciones a percepciones y deducciones ante DGADP, por las licencias con goce de sueldo no utilizadas , así como diferencias.
- a) *Tarjeta Kardex.* Se utiliza para el registro y control de todos los datos laborales y personales del trabajador, así como de las incidencias por vacaciones, incapacidades médicas, cambios de horario, promociones, comisiones sindicales y laborales así como de faltas.
- b) *Transferencia de expediente personal.* Se lleva a cabo mediante el oficio que proporciona relaciones laborales.
- c) *Documento múltiple de incidencias.* Se recibe para revisión, validación y sello de Kardex, en lo concerniente a vacaciones del primero, segundo y tercer periodo.
- d) *Personal que disfruto de licencia con goce de sueldo.* Se utiliza para informar a la DGADP de los trabajadores que gozaron de días económicos.
- e) *Aviso de modificación a percepciones y deducciones.* Se utiliza para solicitar a la DGADP el pago, deducción o diferencias de los importes que se genere por días económicos, previa validación de los listados correspondientes.

#### SUBCOMISION MIXTA DE ESCALAFON.

Es la encargada de controlar, registrar y tramitar todos los procesos escalafonarios de los trabajadores de base, los cuales servirán para dictaminar ascensos por medio de concursos, para ocupar las plazas vacantes que se generen. Tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Elaborar reportes de las plazas vacantes (escalafón, pie de rama y código de confianza).
- Elaborar convocatorias para la publicación de plazas vacantes durante cinco días hábiles.
- Requisar solicitudes de promoción de ascenso.

- Elaborar citatorios para los trabajadores inscritos, para presentar sus exámenes correspondientes.
- Aplicar exámenes de concurso escalafonario (psicométricos, teóricos y prácticos) y levantar acta al término de estos con la participación de los concursantes y las autoridades competentes.
- Requisar la evaluación de factores escalafonarios.
- Publicar notificación de resoluciones durante cinco días hábiles.
- Elaborar dictámenes de promoción de ascenso.
- Requisar constancia de nombramiento y/o modificaciones de situación de personal.
- Requisar aviso de modificación de personal para la ocupación de plazas.

## **B) OFICINA DE PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS.**

Es la responsable de coordinar, dirigir y supervisar el trabajo que le corresponde desarrollar a las áreas bajo su cargo planeando y programando el control y trámite de todos los asuntos conforme a los lineamientos establecidos por las autoridades competentes.

**BAJO SU CARGO TIENE LOS SIGUIENTES ASUNTOS:**

- Capacitación y adiestramiento.
- Servicio social de pasantes.
- Seguridad e higiene (equipo de protección y seguridad, pagos sobre sueldos, periodos de vacaciones extraordinarias).
- Prestaciones (SAR; ISSSTE vales de despensa, fondo de ahorro, filiación, apoyos económicos para eventos sociales, credencialización y seguro institucional)

### **CAPACITACION.**

Es el área encargada de llevar el registro, control y trámite del Programa Anual de Capacitación, así como todo lo relacionado con la impartición de cursos para el personal dentro de la Secretaria. Tiene las siguientes funciones:

- Elaborar la detección de las necesidades de capacitación.
- Elaborar y tramitar el Programa Anual de Capacitación.
- Elaborar y tramitar el anteproyecto del presupuesto para la capacitación.
- Coordinar la impartición de cursos.
- Coordinar la capacitación en otras instituciones.
- Elaborar, tratar y gestionar el pago de los contratos de prestación de servicios profesionales.
- Rendir informes periódicos a la DGADP.

a) *Detección de las necesidades de Capacitación* (cédula de entrevista, resumen ejecutivo y disquete). Se utiliza para elaborar la detección de necesidades de capacitación, las cuales se requisitan y envían a la DGADP para su dictamen correspondiente.

- b) *Programa anual de Capacitación.* Se utiliza para elaborar el programa anual de cursos de capacitación, el cual es validado por el secretario Técnico del Subcomité mixto de Capacitación y enviado a la DGADP para su revisión y autorización. En caso de algún cambio se utiliza la forma de modificaciones.
- c) *Anteproyecto del presupuesto.* Se utiliza para programar el gasto por servicios generales sobre la implantación de cursos de capacitación a servidores públicos del GDF ya presupuestados.
- d) *Impartición de cursos.* Se llevan a cabo mediante el acondicionamiento de aulas y la formación de convocatorias para instructores y personal interesados en la capacitación.
- e) *Capacitación en otras instituciones.* Se lleva a cabo mediante la invitación previa que se hace para participar a los trabajadores adscritos a esta dependencia en los cursos de capacitación y las convocatorias individuales o masivas para asistir a estos cursos.
- f) *Contrato de prestación de servicios profesionales.* Se utiliza para contratar los servicios de los instructores que imparten los cursos de capacitación y gestionar el pago de sus honorarios mediante el recibo correspondiente.
- g) *Informe de actividades de capacitación por mes.* Se utiliza para elaborar el informe mensual de las actividades desarrolladas en materia de capacitación, el cual se envía a la DGADP para su evaluación en cuanto al cumplimiento de ejecución de acciones y seguimiento del programa.

## SERVICIO SOCIAL.

Es la encargada del registro, control y trámite de todas las necesidades de apoyo laboral que se generen, las cuales serán cubiertas a través de prestadores de servicio social, con las siguientes funciones:

- Detección de las necesidades de prestadores de servicio social.
- Reclutamiento de prestadores de servicio social.
- Seguimiento administrativo hasta su liberación por terminación del servicio social, con la constancia correspondiente.
- Gestión de pagos de becas para ayuda para la prestación de servicio social.
- Rendir los informes periódicos a la SSGADP.

En las actividades a desarrollar se encuentran:

- a) *Anexo técnico de autorización.* Se utiliza para elaborar la detección de necesidades de prestadores del servicio social, por cada una de las subdirecciones que integran esta unidad administrativa y se registra ante SEDESOL por conducto de la DGADP para su ejecución.
- b) *Reclutamiento de prestadores de servicio social.* Se utiliza para reclutar profesionistas de diferentes carreras, los cuales se interesen en prestar su servicio social en esta dependencia.
- c) *Seguimiento administrativo del prestador del servicio social desde su presentación hasta su liberación* (solicitud de adscripción, autorización para presentar el servicio

social , carta de asignación, control de prestadores de servicio por área de adscripción, hoja de datos generales, documentación contenida en expediente y constancia de terminación). Se utiliza para tener el control administrativo y operativo del prestador del servicio social .

- d) *Pago de becas.* Gestionar ante la subdirección de finanzas el pago de becas a los prestadores de servicio social, por su labor dentro de los programas autorizados y cuentan con recursos para este fin.
- e) *Reporte de prestadores de servicio social asignados por cada mes.* Se utiliza para elaborar el informe mensual de los prestadores de servicio social que se encuentren activos en esta Secretaría, el cual se envía a la DGADP para el control y seguimiento del programa.

## SEGURIDAD E HIGIENE.

Es el área encargada de llevar el control registro y trámite de todos los asuntos relacionados con la Subcomisión Mixta Coordinadora de Seguridad e Higiene, cuyas funciones están destinadas a preservar la vida y salud de los trabajadores, así como disminuir y evitar riesgos de trabajo tal como lo establecen las leyes y condiciones para este régimen, tales como:

- Elaboración de programas de actividades a desarrollar por la propia Subcomisión y las Subcomisiones Mixtas Auxiliares.
  - Instalar las subcomisiones mixtas auxiliares de seguridad e higiene.
  - Supervisar, evaluar y apoyar técnicamente a las Subcomisiones Mixtas Auxiliares.
  - Vigilar y supervisar que se efectúen los recorridos mensuales a la infraestructura.
  - Levantar actas de accidentes de trabajo y enfermedades ocasionadas por el desempeño de una actividad laboral.
  - Dictaminación y autorización de periodos vacacionales extraordinarias del tercer periodo.
  - Tramitar pagos sobre sueldos por concepto de insalubridad e infectocontagiosas.
  - Solicitar, seleccionar y distribuir todo el equipo de protección personal.
  - Difundir y realizar en coordinación con las áreas respectivas, todos los programas y actividades enfocadas a preservar la vida y salud de los trabajadores.
- a) *Calendario de actividades.* Se utiliza para programar todas las actividades que debe desarrollar la Subcomisión Mixta Coordinadora, así como las subcomisiones mixtas auxiliares de seguridad e higiene, dando así cumplimiento a los ordenamientos señalados por las autoridades del GDF a través de la Comisión Central Mixta de Seguridad e Higiene.
  - b) *Acta constitutiva.* Se utiliza para constituir las Subcomisiones Mixtas Auxiliares de Seguridad e higiene, las cuales deben existir en cada centro de trabajo y en el número que se consideren necesarios dentro de esta unidad administrativa.
  - c) *Apoyo técnico a las Subcomisiones.* Se encarga de vigilar y supervisar las actividades de las Subcomisiones Mixtas Auxiliares para mejorar el desarrollo de sus funciones, enfocadas en evitar los accidentes en sus centro de trabajo, mediante la capacitación y el adiestramiento correspondiente.

- d) *Acta de recorrido*. Se utiliza para reportar la detección de incidencias en la infraestructura y los riesgos de trabajo ocurridos por el desempeño de una actividad laboral.
- e) *Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales* (Solicitud de indemnización por riesgos de trabajo, Reporte por riesgo de trabajo, desglose de salarios por ajuste de declaración de una incapacidad parcial o permanente). Se utiliza para que el trabajador gestione ante la Subdirección de Seguridad e Higiene en el Trabajo dependiente del ISSSTE para determinar el riesgo o accidente de trabajo, así como enfermedad profesional. Como consecuencia el ISSSTE dicta el fallo correspondiente.
- f) *Periodos vacacionales extraordinarios*. Se utiliza para el otorgamiento del tercer periodo vacacional, a los trabajadores que realicen labores expuestos a sustancias o elementos que perjudiquen su salud.

## PRESTACIONES

Es el área encargada de llevar el registro, control y trámite de las prestaciones que se otorgan al personal, las cuales se rigen de acuerdo a las condiciones generales de trabajo en el GDF como son:

- SAR (Sistema de ahorro para el retiro)
  - ISSSTE
  - Trabajador del mes
  - Fondo de ahorro capitalizable
  - Filiación
  - Apoyos económicos
  - Aseguradora Hidalgo
  - Credencialización.
- a) *Contrato de la cuanta individual del SAR*. Se utiliza para la designación o cambios de beneficiarios que el trabajador registran en su cuenta individual del Sistema de Ahorro para el retiro.
  - b) *Avisos al ISSSTE*. Se utiliza para dar de alta, baja y en su caso cuando surjan movimientos al salario del trabajador.
  - c) *Otorgamiento de vales al trabajador del mes* (cédula de calificación de méritos para el incentivo al servidor público del mes y concentrado del incentivo a los servidores públicos del mes). Se utiliza para evaluar al trabajador y determinar si se hace merecedor del premio, en caso de resultar beneficiado, se otorga el incentivo bajo la firma de recibido.
  - d) *Cédula de inscripción individual al Fondo de Ahorro Capitalizable*. Se utiliza para dar de alta al trabajador en el Fondo de Ahorro Capitalizable, con el cual da su consentimiento para el descuento correspondiente y a la designación de beneficiarios. El documento es enviado a la DGADP para su alta por nuevo ingreso o reingreso.
  - e) *Filiación del trabajador de nuevo ingreso* (filiación, modificaciones filiación, Ingreso de filiaciones con movimientos de alta, solicitud de certificados de documentos). Se

utiliza para dar movimiento a uno de los requisitos de nuevo ingreso normados por el GDF, así como para modificación de certificados y envíos a la DGADP para su registro y control correspondiente.

- f) *Apoyos económicos*. Es una prestación que se otorga cada año al trabajador de base, previa comprobación de que cumple con el requisito y que se registre oportunamente.
- g) *Consentimiento para ser asegurado y designar a beneficiarios*. Se utiliza para asegurar a todos los trabajadores de base y confianza como una prestación normada por el GDF.
- h) *Solicitud de reposición de credencial*. Se utiliza para solicitar a la DGADP la reposición de credenciales que extravió o fue robada al trabajador.

### **C) OFICINA DE RELACIONES LABORALES.**

Es la encargada de dirigir, organizar, supervisar, y coordinar las actividades referentes al control de asistencia del personal, la aplicación de leyes y reglamentos dentro del marco de las relaciones laborales, readscripción del personal de acuerdo al programa de detección de necesidades, la atención permanente a los problemas presentados por el Sindicato y de mas inherentes a su competencia basados de acuerdo a las condiciones generales de Trabajo del DF.

ENCONTRAMOS BAJO SU CARGO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- Supervisión y control de la asistencia.
- Relaciones laborales.
- Readscripción del personal.
- Plantilla de personal.

### **SUPERVISION Y CONTROL DE ASISTENCIA.**

Es la encargada de llevar el control y registro de asistencia de todo el personal que labora dentro de esta unidad administrativa, así como el programa de incongruencias puesto funcional real y complemento para la reexpedición de licencias de conducir para los Choferes de servicios urbanos.

Tiene a su cargo las siguientes funciones:

- ❖ Tarjeta de asistencia
- ❖ Lista de asistencia
- ❖ Suspensión disciplinaria
- ❖ Reporte de incongruencias
- ❖ Reexpedición de licencias de manejo (choferes)
- ❖ Gestión de incidencias múltiples.

- a) *Tarjeta de asistencia*. Se utiliza para el registro de asistencia por medio del reloj marcador, la cual es requisitada con un mes de anticipación para ser enviada a los controladores de asistencia.

- b) *Lista de asistencia*. Se utiliza para el registro de asistencia para el personal que se encuentra en centros fijos de trabajo.
- c) *Descuentos por inasistencia* (Notificación de inasistencia, aviso de suspensión, aviso de modificación de percepciones y deducciones, y registro anual de control de asistencia o estadística). Se utilizan para procesar el castigo al trabajador que incurre en faltas de acuerdo a las condiciones generales de trabajo del GDF, así como notificar al trabajador o áreas de centros fijos sobre la inasistencia al trabajo por un día determinado, del cual tiene 72 horas para justificarlo, reportando en fechas establecidas sobre esta situación a la DGADP mediante el aviso de modificación a percepciones y deducciones del trabajo que incurra en inasistencias, suspensión disciplinaria, así como los reintegros por justificaciones.
- d) *Reporte de incongruencias*. Se utiliza para la aplicación, validación y certificación de acuerdo a la función real que desempeña, el cual se envía a la DGADP para su aprobación.
- e) *Reexpedición de licencias de manejo*. Se gestiona ante la Subdirección de Recursos Financieros el otorgamiento de recursos para la reexpedición de licencias que previamente fueron solicitadas por las secciones sindicales para los choferes de servicios urbanos.
- f) *Gestión de incidencias múltiples*. Se utiliza para que el trabajador de base solicite autorización para los diferentes conceptos señalados en este formato, registrándose en controles destinados a movimientos de plantilla.

## RELACIONES LABORALES.

Es la encargada de dar cumplimiento en materia laboral, mediante un proceso disciplinario que se aplica al trabajador que incurra en faltas que están estipuladas en las condiciones generales de trabajo, como también el apoyo económico por defunción de familiar directo del trabajador, con las siguientes actividades.

- Citatorios
- Actas administrativas
- Pago de defunción
- Apoyo económico.

- a) *Citatorio*. Se utiliza documento oficial para que se cite al trabajador que haya incurrido en faltas, de acuerdo al art. 84 de las Condiciones Generales de Trabajo.
- b) *Acta administrativa*. Es el documento que se elabora para asentar las faltas en las que incurre el trabajador.
- c) *Pago de defunción* ( validación del pago de defunción, constancia de identidad y domicilio, carta compromiso) se utiliza para gestionar el pago por concepto de defunción del trabajador ante la subdirección de recursos financieros.
- d) *Apoyo económico por defunción de un familiar directo* (inscripción al apoyo económico, solicitud validación del apoyo económico, recibo de apoyo por pago económico). Se utilizan para gestionar el pago por concepto de defunción de familiares directos del trabajador ante la subdirección de Recursos Financieros.

## READSCRIPCION DEL PERSONAL

Es la encargada del control y registro del personal de base que por diferentes motivos se encuentra a disposición de recursos humanos para su readscripción para las diferentes áreas de esta, de acuerdo al programa de detección de necesidades, así mismo como las solicitudes de personal que quiera realizar permutas a otra unidad administrativa.

También se encarga de llevar a cabo el registro y control de los oficios de la comisión sindical que son autorizados y validados por la DGADP y la Oficialía Mayor del GDF con las siguientes funciones:

- Personal a disposición.
  - Adscripción de personal
  - Comisión sindical.
- a) *Personal a disposición.* Se utiliza para que el trabajador pase a disposición de recursos humanos por diferentes causas, ya sea personales o laborales.
  - b) *Adscripción de personal.* Se utiliza para canalizar al trabajador a su nueva área de trabajo, la cual puede ser por permutas, atención de necesidades, etc.
  - c) *Comisión Sindical.* Es el oficio autorizado y validado por la DGADP y la Oficialía mayor del GDF en la cual se lleva a cabo el control y el cual tiene una vigencia de un año y este se tiene que revalidar.

## PLANTILLA DE PERSONAL.

Es la encargada de llevar el registro y control de personal y tiene las siguientes actividades:

- Plantilla de personal.
  - Censo de Personal.
- a) *Plantilla de personal.* Es el documento que contiene los datos laborales del trabajador, así como su ubicación física y la función que desempeña.
  - b) *Censo de Personal.* Es la información que fue proporcionada por cada trabajador y que contiene datos personales y laborales para las estadísticas del GDF. Se realiza por disposición de las autoridades del GDF con el que se implanta la actualización y validación del mismo.

### **3) SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS.**

#### **3.1) OBJETIVO GENERAL:**

Administrar los recursos financieros de la Secretaría así como realizar los tramites y procedimientos establecidos para su funcionamiento en esta materia.

Esta unidad administrativa cuenta con las siguientes funciones:

#### **3.2) FUNCIONES**

- Integrar de acuerdo con la normatividad aplicable el ante proyecto de presupuesto de egresos de la Secretaría y tramitar su autorización ante la Secretaria de Finanzas.
- Asignar y controlar la distribución interna del presupuesto de egresos autorizado a las diferentes unidades administrativa de la Secretaría.
- Verificar la correcta aplicación y seguimiento de la normatividad que rige el ejercicio del presupuesto de la Secretaría.
- Realizar las adecuaciones presupuestarias internas, solicitadas por las unidades administrativas de la Secretaría.
- Supervisar el registro y control contable del gasto de la Secretaría.
- Integrar los estados financieros de la Secretaría y demás información contable y presupuestal que se deba presentarse ante la Secretaría de Finanzas o dependencia Federal que lo solicite.
- Operar el archivo contable de la institución atendiendo para ello a la normatividad específica.
- Verificar la correcta integración de la documentación soporte de pago a proveedores y prestadores de bienes y servicios.

#### **3.3) ACTIVIDADES ESPECIFICAS.**

DISPOSICIONES PRESUPUESTALES PARA EL CAPITULO 1000 (SERVICIOS PERSONALES). *De acuerdo a la Circular uno.*

- La Subsecretaría de recursos Financieros deberá realizar el calculo estimado al presupuesto para el capítulo 1000 conforme al Clasificador por objeto de gasto por la Secretaría de programas especiales sobre la base de la plantilla.
- Presentar su apertura programática para el ejercicio del próximo año, autorizada por la secretaria de Finanzas, con sus correspondientes códigos de adscripción a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal durante el mes de enero del ese año.
- Respetar el presupuesto asignado para año capitulo 1000, exclusivo para el pago de remuneraciones al personal, aportaciones de seguridad social y pago de prestaciones el cual no debe exceder los montos presupuestados por cada partida,

ni gestionar o ejercer su presupuesto para remunerar personal no adscrito a la unidad .

- El presupuesto se ajustará a los lineamientos establecidos en el Presupuesto de Egresos del Distrito Federal de acuerdo con el decreto publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como a las disposiciones sobre la aplicación de recursos para servicios personales que establece el Código Financiero del distrito Federal.
- Cuando la Secretaría de Finanzas, autorice modificaciones presupuestarias al capítulo 1000, deberá marcar copia de las mismas a la dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.
- Deberá coordinarse con la Secretaría de Finanzas y la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal a fin de conciliar los cargos que afecten el presupuesto del Capítulo 1000.
- Presentar trimestralmente un informe de avance programático presupuestal, respecto al ejercicio del capítulo 1000 "Servicios Personales" en los formatos que al efecto determine la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.
- En caso de que la nómina la procese la Oficialía Mayor, gestionará los recursos para el pago de nómina mediante el trámite de Cuenta por Liquidar Certificada., ante la Secretaría de Finanzas y ante la Dirección General de Administración financiera para la Administración de los Recursos.
- Para la gestión de la Cuenta por Liquidar Certificada, deberá contar con el Resumen de Nómina u Concepto desglosado por el programa, cuyo ejemplar deberá recabar el los días y en los lugares establecidos por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.
- La Cuenta por Liquidar Certificada para el pago de la nómina deberá tramitarse en los plazos establecidos para tal efecto , puesto que la extemporaneidad en la administración de los recursos y el concerniente retraso en el pago al personal será responsabilidad del titular de la administración interna de la Secretaría.
- Reintegrar a la Tesorería del Distrito Federal, los recursos para el pago de la nómina no ejercidos y obtener los enteros correspondientes, en los plazos establecidos para tal efecto, debido a que las consecuencias por omisión serán responsabilidad del titular de la Secretaría.
- Tramitar el Documento Múltiple para realizar los ajustes a la administración de recursos por concepto de pago de nómina y atender los requisitos para su formulación y trámite, así como obtener los soportes necesarios para la realización de los ajustes presupuestales ante la Secretaría de Finanzas. Los reportes serán: los recibos correspondientes al Pago de la Nómina al Personal, El Entero que expide la Dirección General de la Administración Financiero por Reintegro de Recursos a la Tesorería del Distrito Federal para constituir el Reporte del pago Real de Nómina.
- Entregar a la Dirección General de la Administración y Desarrollo de Personal, el reporte del pago Real de la Nómina, así como los Recibos de pagos no efectuados, debidamente cancelados.
- De ninguna manera deberá utilizar los importes no devengados en el pago de los servicios personales.

- Se coordinará con la Secretaría de Finanzas, con el fin de establecer los mecanismos de Programación, Seguimiento y Control para el ejercicio Presupuestal del Capítulo 1000.
- Deberá presentar el agosto de 1999 el Anteproyecto del Capítulo 1000, para el ejercicio presupuestal del próximo año (2000) a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a nivel de programa especial, concepto y partida de acuerdo a los formatos establecidos por esta dirección.

Existe un Manual de Normas y Procedimientos para la Administración del Ejercicio Presupuestal, en el cual las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública deben registrarse, entre ellos la "Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal"; publicado por la Secretaría de Finanzas en Coordinación con la Oficialía Mayor, que regulan sobre la materia de servicios personales y en general sobre la administración y el desarrollo de los recursos humanos que deberán observar las unidades ejecutoras de los recursos presupuestarios correspondientes.

Para efectos de identificar el destino específico del gasto, en dicho manual, se utiliza una *clave presupuestaria* para sistematizar la información tomando en cuenta los siguientes datos: Año, Sector, Subsector, Programa, Programa especial, Unidad responsable, Dígito identificador, Tipo de cargo, Actividad institucional; se añade un dígito identificador a fin de identificar la naturaleza económica del gasto público en: Gasto corriente, Gasto de capital o Gasto de mano de Obra; Adicionando a lo anterior una clave para el Tipo de Pago con el fin de distinguir el origen, destino o beneficiario de los recursos.

Para cubrir y registrar las erogaciones con cargo al Presupuesto de Egresos se expide la "*Cuenta por Liquidar Certificada*", con base a documentos comprobatorios originales como: Facturas, recibos, nóminas y estimaciones de obra autorizada por la unidad ejecutora del gasto (STGDF) o servidor público a quien se delegue esa atribución por lo tanto la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal a partir de la Subdirección de Recursos Financieros deberá:

- Informar a los beneficiarios de los requisitos mínimos para realizar el cobro con base en el presupuesto y calendario autorizados: Abre requisitos por clave presupuestal e instrumenta mecanismos de control interno para el ejercicio de sus funciones, establece compromisos con sus proveedores y contratistas y recibe de ellos bienes y servicios y la documentación comprobatoria, regresa la documentación para que la complementen o corrijan y si ésta es correcta expide las Cuentas por Liquidar Certificadas.
- Seguir los formatos ya establecidos por la Secretaría de Finanzas para dichos trámites con las especificaciones ya señaladas, así como los indicados para contrarecibos y documentos múltiples.
- El Coordinador Administrativo deberá a partir de esta subdirección: Verificar que las erogaciones se ajusten al presupuesto y calendario autorizado en Coordinación con el Fondo Revolviente en cual es mecanismo que se establece para que la Secretaría de Turismo del gobierno del Distrito Federal cuente con los recursos necesarios para

atender de manera ágil, la adquisición de bienes y servicios que por su naturaleza sean de carácter urgente y de consumo o utilización inmediatos.

- En todo lo relacionado a los servicios personales se sujetará a lo revisto en el Código, normas y lineamientos que emita la Oficialía Mayor, al Manual de Normas y Procedimientos para la Administración del Ejercicio Presupuestal y al presupuesto de cada año.
- Con base al procedimiento para el Trámite de Pago de la Nómina centralizada, recogerá en las fechas preestablecidas los listados de nómina, formular la Cuenta por Liquidar Certificada así como su RFC y el número de cuenta bancaria para dicho fin, depositar en la cuenta No. 589969-9 de Inverlat a favor de la Tesorería, El importe de los sobres no cobrados, recibir el Entero correspondiente a dicho depósito y elaborar el Documento Múltiple en su modalidad de Aviso de Reintegro.
- Llevar un control de sus disponibilidades a nivel de concepto presupuestal para evitar sobregiros.
- Recibir de la Dirección de Programación y Presupuesto Sectorial el calendario del mes y toma de conocimiento de su Techo Financiero y recibir los estrados del Ejercicio Presupuestal y si requiere los recursos disponibles, elabora el oficio solicitando el instrumento al Techo financiero y lo turna a la Dirección de Programación y Presupuesto Sectorial que le corresponda anexando la conciliación de disponibilidades.
- Al Expedir la Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) para el pago de anticipos deberá, contar con los contratos o pedidos autorizados, fianza que garantice la correcta aplicación del anticipo de cumplimiento de contrato y el recibo correspondiente.
- Será responsable del control y seguimiento de las amortizaciones de anticipos que se realicen en Cuenta por Liquidar Certificada.
- Aplicar la sanción correspondiente a los contratistas o proveedores, cuando por causas imputables no cumplen con lo estipulado en los contratos o pedidos.
- Contar con registros presupuestales y en su caso, contables que sean oportunos, confiable y congruentes con la subsecretaría de Egresos para facilitar la conciliación de la información de la cuál serán responsables.
- Deberán registrar sus compromisos por clave presupuestal para conocer las disponibilidades reales y evitar sobregiros o reducciones a partidas.
- Turnar las afectaciones programáticas - presupuestarias que adecuen su presupuesto anual definitivo a más tardar el 30 de septiembre, dejando pendientes las emergencias de último momento que serán tramitadas dentro de la fecha que para el cierre del ejercicio señale la Subsecretaría de Egresos.
- Realizar sus contrataciones y adquisiciones de tal manera que queden totalmente devengadas al 31 de diciembre de cada año.
- Vigilar que en cada ejercicio fiscal, no se registre documentación que lleve fecha o numeración del año siguiente.
- Para los procedimientos del ejercicio presupuestal deberá:
  - ◊ Designar a los funcionarios responsables del manejo de estos recursos y abrir en la sucursal bancaria que le indique la Dirección General de Administración

Financiera, una cuenta de cheques productiva mancomunada para el depósito de Ingresos de aplicación automática que genere.

- ◇ Registrar las firmas autorizadas y comunicarlas a la Dirección General de Administración Financiera y a la Subsecretaría de Egresos, Junto con el número de cuenta asignado por el banco.
  - ◇ Recaudar y realizar el depósito de los ingresos y conforme a los saldos disponibles en la cuenta de cheques y en su presupuesto y calendario autorizados, para hacer uso de los recursos y obtener la documentación justificante y comprobatoria del gasto.
  - ◇ Entera a la Tesorería, Dentro de los diez días hábiles posteriores al cierre del mes, los intereses generados por la cuenta productiva, restándoles antes el importe de las comisiones y gastos de manejo de cuenta.
  - ◇ Llena e formato denominado “ Reporte Mensual” de Ingresos por Aprovechamiento y Productos De Aplicación Automática; anexando copias de los estados de cuenta que amparan los movimientos bancarios realizados durante el periodo de que se trate y recaba la firma del titular de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal y Coordinador administrativo.
  - ◇ Presenta el reporte a la Dirección General de Administración Financiera, dentro de los primeros 15 días naturales del mes siguiente de su ejercicio.
- Para adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios relacionados con bienes inmuebles , una vez autorizada la adquisición o contratación deberá:
    - ◆ Formalizar el pedido o contrato y exigir al proveedor o contratista el establecimiento de la fianza correspondiente o garantía correspondiente.
  - Podrá realizar afectaciones internas (adecuaciones programático - presupuestales ) sin previa autorización de la Secretaría, siempre que se trate de traspasos de recursos disponibles dentro de un mismo programa, autorizadas por el titular de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal o servidor publico con tal atribución y se comunicará a la Secretaría para su registro en el sistema presupuestal.
  - Podrá ejercer libremente sus claves presupuestales modificadas, siempre cuando no rebasen el monto mensual programado a nivel de concepto de gasto y las regularicen ante la Secretaría en forma trimestral y a través del envío de solo un afectación presupuestaria que concentre los movimientos realizados en el periodo, entregándosela a la dirección de Programación y Presupuesto Sectorial a más tardar los días 20 de los meses de marzo, junio y septiembre. En el último trimestre se sujetará a las fechas que se determinen en el calendario de cierre de presupuestal que emita la Secretaría de Egresos.
  - Podrá realizar afectaciones externas, para lo cual requerirá la autorización de los Directores de Programación Presupuesto Sectorial.
  - Podrá realizar un Sistema de Control Presupuestal que impida la reducción de recursos clave que no tengan disponibilidad y presupuesto modificado, que rechacen las Cuentas por Liquidar Certificadas que intenten registrarse con cargo a las mismas disponibilidades que se están reduciendo (a nivel mensual, anual).

- Determina la necesidad de adecuar su presupuesto autorizado y verifica las disponibilidades calendarizadas de sus partidas a reducir, cancelar, ampliar o adicionar.
- Elabora afectación presupuestaria a nivel de clave presupuestaria completa, afectación programática y justificación.
- Registra las afectaciones en internas y externas, compensadas y líquidas.
- Recibe copias de las anteriores afectaciones, corrige o complementa para reiniciar el trámite.
- Recibe listados mensuales de las afectaciones registradas en el sistema computarizado de presupuesto, concilia y archiva.
- Recibe de la Dirección de programación y Presupuesto Sectorial la información de las afectaciones autorizadas y modifica el archivo de actividades institucionales.

#### **4) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.**

##### **4.1) FUNCIONES.**

- Integrar el programa anual de adquisiciones de bienes y servicios de la Secretaría con base en los requerimientos generales y específicos de las unidades administrativas, observando en todo momento el aspecto programático del presupuesto.
- Realizar la adquisición de bienes y la contratación de servicios requeridos por la Secretaría de acuerdo a la normatividad establecida.
- Suministrar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de oficina e instalaciones de la Secretaría, ya sea con personal de la institución o a través de la coordinación y supervisión de prestadores de servicios contratados.
- Coordinar los servicios de intendencia a las instalaciones de la Secretaría, así como los de correspondencia, archivo y fotocopiado.
- Integrar y actualizar el inventario de mobiliario y equipo de oficina propiedad de la Secretaría.
- Administrar los almacenes de material y equipo de oficina de la Secretaría, controlando las entradas y salidas a través de un sistema que permita el suministro oportuno a las unidades administrativas de la Secretaría.
- Coordinar y supervisar la normatividad a seguir por las subdirecciones administrativas y materia de administración de bienes y servicios.

El manual de procedimientos de la subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales fue elaborado por la Coordinación Administrativa de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal, en dicho manual se encuentran los diferentes procedimientos que deben de seguir dicha subdirección en la adquisición de los materiales y servicios que necesita la Secretaría de Turismo, para su buen funcionamiento y cumpla con el objetivo para la cual fue creada.

A continuación se presentan la clasificación de los procedimientos que se siguen dentro de la subdirección de materiales y servicios así como sus objetivos por los cuales fueron creados.

Objetivo: Establecer los Lineamientos y Pasos Administrativos que regulen y normen las adquisiciones de bienes requeridos por las Áreas de la Secretaría.

##### **1. Compra de \$1.00 a \$35000.00 Adjudicación Directa.**

Aquí se necesita que el pedido tenga la autorización del Coordinador Administrativo, señalando que si el pedido es de hasta \$35000.00 la compra se efectuara directamente y si es mayor de \$35000.00 se apegara a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Obras Pública.

Con responsabilidad del titular del área de almacenes e inventarios, entregar y atender con oportunidad la solicitud de los bienes y servicios solicitados por las áreas, este informara al solicitante respecto a la existencia de los mismos a fin de que se elabore la requisición de compra respectiva, la cual no será atendida si no cuenta con el sello de inexistencia impreso por el Almacén General. El titular de área de Almacenes e inventarios, será directamente responsable de establecer los registros de entrada de los bienes que bajo su custodia contenga el almacén y establecerá un Programa de flujo de aquellos artículos cuya rotación sea más continua, así como de consolidar las compras de los mismos.

## **2. Compra de \$35,001.00 a \$265,000.00 a cuando menos a tres proveedores.**

En este sentido, la compra se efectuara mediante procedimientos de Invitación Restringida a cuando menos tres proveedores, apegándose a la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas, en donde el responsable de Almacén debe de informar al solicitante respecto a la existencia de los mismos a fin de que se elabore la requisición de compra respectiva, en la que el almacén deberá de imprimir el sello de no-existencia.

## **3. Licitación Publica (de 265,001.00 en adelante).**

El titular de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales es responsable de vigilar y verificar que los procedimientos para el otorgamiento de pedidos y contratos se realicen de acuerdo a la Normatividad vigente.

El área de Adquisiciones será la responsable de elaborar la tabla comparativa de precios y la asignación de pedidos a los proveedores debiendo establecer un Programa de Flujo de aquellos artículos cuya rotación sea continua, así como consolidar las compras de los mismos.

## **4. Recepción, Guarda y Registro de Bienes.**

Tiene como objetivo: Señalar los lineamientos administrativos que permitan establecer mecanismos que determinen la ubicación , control y custodia de los bienes que ingresan al Almacén General de esta Secretaría

El titular del área de Almacenes e Inventarios, supervisara y vigilara que el ingreso de los bienes se realicen de acuerdo a la Normatividad establecida; será responsable de establecer los controles necesarios que permitan almacenar los bienes de forma ordenada, vigilando que la existencia de los bienes se mantengan dentro del punto de reorden verificando la existencia o inexistencia de los bienes requeridos.

## **5. Vale de Salida de Bienes de Bienes de Almacén.**

Objetivo: Determina las políticas y trámites administrativos que permiten al Almacén General, proporcionar en forma ordenada y metodológica, los materiales que las áreas administrativas requieran para el desarrollo de sus funciones.

Aquí el Almacén General no entregará ningún bien, si este no es requerido por medio del formato debidamente autorizados por los titulares de las Áreas facultadas para tal fin.

## **6. Salida de Bienes del Almacén.**

Objetivo: Señala los pasos y trámites administrativos que las áreas solicitantes deben cumplir para retirar bienes del Almacén General.

El responsable del Almacén General no dejara salir bienes del Almacén si este no cuenta con el vale respectivo, pero si no se encuentra dentro del almacén este deberá de elaborar la requisición de compra respectiva.

## **7. Sanción a Proveedores.**

Objetivo : Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas así como en la "Normatividad en Materia de Administración de Recursos" vigentes, referente a la aplicación de penas convencionales a los proveedores por entregas extemporáneas de los bienes o servicios.

En este procedimiento el pedido deberá de contener de recibido por parte del proveedor con fecha, aceptando las condiciones del pedido. El almacén es el responsable de calcular el monto de la sanción conforme al cuerpo de la factura original, al momento de ser presentada por el proveedor.

La subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informara oportunamente a la Subdirección de Recursos Financieros acerca de los Proveedores que ameriten ser sancionados para hacer efectiva la sanción los proveedores al momento de tomar para revisión, la factura correspondiente. Para luego mandar el monto de las sanciones a la Tesorería del Gobierno del Distrito Federal.

## **8. Dotación de Combustible.**

Objetivo: Dar a conocer los requisitos y políticas que las áreas administrativas deben observar para obtener la dotación de combustible para las unidades propiedad de esta Secretaría, para el desarrollo de sus funciones cotidianas.

Solamente serán dotados los vehículos asignados a las áreas de la Dependencia por medio de vales, que serán proporcionados por la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, llevando un control sobre la cantidad de combustible ministrado mensualmente.

## **9. Control del Parque Vehicular.**

Objetivo: Controlar y mantener actualizado el padrón vehicular propiedad de esta Dependencia, distribuido por las áreas según sus actividades administrativas y/o operativas.

Los conductores de vehículos deberán firmar un resguardo del mismo, así como ser personal de base y tener licencia vigente, los siniestros (accidentes, solicitud de placas, verificación, altos, bajos.) serán canalizados a la Oficina de Vehículos, quién llevara el control de los tramites, convenios o cualquier otra ponencia..

#### **10. Servicio de Mantenimiento de Bienes Muebles.**

Objetivo: Establecer las acciones para proporcionar los servicios de reparación y mantenimiento de los bienes muebles, así como determinar según el caso si son con recursos de la Dependencia o por medio de contratación a terceros.

Se recibe de las áreas de la dependencia las solicitudes o requisiciones de reparación y/o mantenimiento de bienes muebles, si son otorgados por esta, se realizan los trabajos solicitados. Y si no es lo otorga la dependencia se informaran área de adquisiciones para que inicie el procedimiento de contratación a cuando menos tres proveedores según el monto de la reparación.

#### **11. Servicio de Mantenimiento de Inmuebles.**

Objetivo: Coordinar los recursos materiales, humanos y financieros para mantener en condiciones optimas los bienes inmuebles para las áreas administrativas asignadas a esta Secretaría.

La Subdirección de Recursos materiales y de Servicios recibe de las áreas de la dependencia la solicitudes o requisiciones de reparación y/o mantenimiento de los bienes inmuebles, si no se cuenta con los recursos humanos y materiales se procede a informar el áreas de Adquisiciones para que inicie el procedimiento de contratación, por medio de adjudicación directa o cuando menos a tres proveedores según el monto de mantenimiento operación, para que el áreas de Servicios Generales, supervisa que los servicios se efectúen con la calidad y en el tiempo requerido.

#### **12. Suministro de Gas.**

Objetivo: Se desarrollan los procedimientos para proporcionar eficientemente el suministro de gas en las instalaciones de la Secretaría que así lo requieran.

Se hace por una requisición anual donde se comprenden todas las áreas de la Dependencia que requieran este servicio, para luego proceder a enviar toda la información y documentación necesaria al área de Adquisiciones.

La empresa aceptada por la dependencia, procederá a verificar las necesidades de carga en tanques de gas. En esto el titular de Servicios Generales, será responsable de que es cumpla con el abastecimiento de este material.

### **13. Servicio de Impresiones.**

Objetivo: Establecer los trámites y políticas que deban de cumplir las áreas solicitantes, cuando requieran de la prestación de servicio de impresión, con el propósito de que los recursos se utilicen con la racionalidad requerida.

Solamente se imprimirán documentos de carácter oficial, siempre que las requisiciones sean autorizadas por el personal facultado para tal fin. El titular del área de Servicios Generales, supervisara y verificara que los trabajos realizados por los talleres gráficos se realicen en estricto apego a las políticas, procedimientos, calidad y en el tiempo establecido.

### **14. Sistema de Fotocopiado.**

Objetivo: Establecer las políticas y acciones administrativas que deban cumplir las áreas para la obtención de fotocopias, con la finalidad de llevar un estricto control sobre el uso de este servicio, con el propósito de obtener un aprovechamiento óptimo del material y equipo de la Secretaría.

El solicitante deberá de formular un vale de fotocopiado para cada original o cantidad de documentos que requiera, con la firma del responsable de la autorización con el fin de llevar un catalogo de firmas.

Si se requiere más de 50 copias de un solo original, invariablemente deberá enviarse a la imprenta para que se procese en offset. Pero si son copias de documentos confidenciales, requiere la autorización del Director General del área correspondiente. Solamente se aceptaran documentos personales de las solicitudes que haga la Subdirección de Recursos Materiales para llevar a cabo tramites del personal de la dependencia.

### **15. Sistema de Correspondencia.**

Objetivo: Establecer a nivel institucional un control administrativo unitario y efectivo sobre los documentos recibidos por la dependencia para su tramitación, apoyando el seguimiento de las gestiones va que den lugar los documentos e induciendo la recuperación y conservación oportuna y completa de las piezas tramitadas.

La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales recibe toda la correspondencia procedente de diferentes medios, para la Secretaría y turna al área de Servicios Generales, quién verifica que la correspondencia este totalmente requisitada. Y se turna por medio de mensajero a las diferentes áreas destinatarias de la Secretaría, con sus respectivos acuses en las carpetas de control.

### **16. Servicio de Transporte.**

Objetivo: Apoyar a las diferentes áreas de la Secretaría, para el transporte a eventos, conferencias, espectáculos y emergencias, ya sea con vehículos de la Dependencia y/o renta de transporte.

Las áreas requerientes deberán solicitar el servicio a través de requisiciones de servicio y/o oficio, ya con la autorización se canaliza si el servicio se otorga a prestadores externos.

### **17. Estacionamiento del inmueble.**

Objetivo: Mantener a salvaguardar el parque vehicular operativo de las diferentes áreas de la Dependencia, así como asignar lugares a cada una de estas.

Se hace levantamiento de los lugares existentes del Inmueble para su uso como estacionamientos, luego se asignan mediante oficio dándoles un tarjeton con características del vehículo para su localización, repartiendo los lugares por áreas según los vehículos con que se cuenten.

### **18. Limpieza de Edificio.**

Objetivo: Mantener en condiciones optimas de limpieza los inmuebles de la Secretaría, para su mejor funcionamiento y cubrir las necesidades de higiene para los trabajadores de la misma.

Se elabora la solicitud de requisición en forma anualizada para el servicio de limpieza, se envía toda la documentación e información, al área de Adquisiciones para que se inicie el procedimiento de contratación, para luego informar que Empresa fue la ganadora, para iniciar con los servicios.

Será el área de Servicios Generales la encargada de controlar y supervisar los trabajos de limpieza como satisfacer las demandas de todas las oficinas de la Dependencia.

### **19. Intercomunicación Telefónica y Radiotelefónica.**

Objetivo: Mantener en optimas condiciones la intercomunicación en las diferentes áreas de la Dependencia, así como optimizar el uso de celulares, radiotransmisores, radio localizadores, contratación y pago de servicio.

Se recibe solicitud por requisición u oficio del servicio requerido por las Unidades Administrativas . según autorización se elabora oficio a la empresa asignada para que cotice el servicio requerido.

La elaboración de radiofrecuencias serán a través de la Oficialía Mayor y la S.C.T.

Las Unidades Administrativas deberán apegarse a la normatividad de S.C.T y la S.H.C.P.

El área de Servicios Generales, resguardara e inventariara las líneas telefónicas y aparatos de comunicación.

Los responsables de las adquisiciones que se realizan dentro de la Secretaría de Turismo están obligados al manejo institucional y discrecional de la información y son

responsables del mal uso que se haga de ella, cuenta con la ayuda de unidades de adquisiciones facultadas y reconocidas para atender los requerimientos en materia de adquisiciones arrendamientos y prestación de servicios, las cuales presentan un Programa Anual de Adquisiciones, tomando en cuenta el Programa Operativo Anual, los recursos presupuestales, las existencias en el almacén, considerando los bienes de lenta rotación y la reparación, mantenimiento, rehabilitación y reposición de los bienes materiales; enviando a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, sus programas de adquisiciones para su integración y presentación al Comité, apegándose a la Ley de Adquisiciones del Distrito Federal. Con la previa autorización del Subcomité de Adquisiciones, podrán otorgar un anticipo hasta de un 50% del monto total del pedido.

En el caso de incumplimiento a las condiciones establecidas en los contratos, los proveedores se harán acreedores a las penas convencionales con descuentos de no menor de un 0.5% del monto total de la factura.

En relación a Almacenes e Inventarios, el comité de Enajenaciones de Bienes Muebles, tiene como propósito conocer, analizar, dictaminar y aprobar el destino final de bienes muebles, incluyendo su destrucción, de los que previamente se haya determinado su baja por inutilidad o inaplicación en el servicio.

La Dirección General de Almacenes e inventarios deberá de emitir a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, el "Programa Anual de Bienes a Enajenar" dentro de los diez días hábiles del mes de Enero de cada ejercicio, presentándose al comité de Enajenación de Bienes Muebles durante la sesión ordinaria de este Organismo Colegiado. También se remitirán a la Dirección de Almacenes e Inventarios de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios en General.

También deberán de presentar los informes de Adquisiciones de manera mensual, cuando ocurra y anualmente en disquete y en listado debidamente validando, los registros de bienes muebles dados de alta, baja y destino final de mes inmediato anterior, incluyendo traspasos.

En servicios de Telecomunicaciones y telefonía celular, Radiocomunicación y Radiolocalización, la Oficialía Mayor es la que propone las iniciativas o reformas que juzgue en beneficio de los sistema de comunicación que el Gobierno Distrito Federal necesita, en su esquema de modernización en la transmisión de voz, datos e imagen

# **CAPITULO 2. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.**

En esta segunda fase se pretende determinar cuál es el funcionamiento en las áreas antes señaladas, es decir, todas las que pertenecen a la Dirección General.

Para lograr esto se optó por la aplicación de encuestas a todos los trabajadores que elaboraban en estos departamentos, a sí como de la observación para determinar cómo realizan sus funciones, en su ambiente natural de trabajo.

En el capítulo anterior se mostró como debía ser el funcionamiento de la SECTURGDF, de acuerdo a los documentos formales existentes y a continuación veremos como opera ya en su funcionamiento real.

Cabe destacar que la observación se hace en distintas visitas que se realizaron a cada uno de los departamentos, sin que el personal se percatara que sus actividades eran observadas en algunos momentos. En cuanto a la aplicación de las encuestas se utilizaron los siguientes:

El primer cuestionario tiene como objetivo determinar los rasgos generales, en cuanto a los datos del personal, destacando los puntos del grado académico en relación con el puesto que ocupan, así como la antigüedad que tienen en la dependencia. También se pretende saber que grado de conocimientos, tienen los empleados a cerca de los rasgos generales de la SECTURGDF; para verificar como se debe ser su funcionamiento.

Detectar si existen problemas en cuanto al clima laboral, con las preguntas 4, 6 y 7 para el interior del departamento y la 12 y 13 entre las diferentes áreas que la forman. Y por último se busca saber como el personal en general, pueda tener un desarrollo dentro de esta institución para lo cual fue contemplado en las preguntas 5, 9, 11 y 14.

Para detectar a grandes rasgos como es el funcionamiento de esta Dirección se aplicaran los ejercicios llamados "A usted ¿que le motiva? Y "prueba de orientación burocrática" del libro "Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones" de Stephen P. Robbins.

Con el primero se busca saber que tipo de motivación impera en la Dirección, es decir, que si la motivación dominante a parte del dinero entre los empleados, se basa en la realización, el poder o la afiliación. Su evaluación será a partir del puntaje que da el empleado.

<b>Realización</b>	<b>Poder.</b>	<b>Afiliación.</b>
1. _____	2. _____	3. _____
4. _____	5. _____	6. _____
7. _____	8. _____	9. _____
10. _____	11. _____	12. _____
13. _____	14. _____	15. _____
<b>Total.</b> _____	_____	_____

Sumando el total de cada columna. La suma de las cantidades de cada columna será entre 5 y 25 puntos. La columna con la calificación más alta indica cuál la necesidad dominante del empleado.

El segundo se detecta; que tan bien se sienten los empleados al trabajar en una dependencia gubernamental. Los resultados serán evaluados de acuerdo al puntaje que se le dará a cada empleado según lo que conteste.

Calificándose con un punto por cada afirmación en la que haya contestado en sentido burocrático:

1. Casi siempre de acuerdo.	11. Casi siempre de acuerdo
2. Casi siempre de acuerdo.	12. Casi nunca de acuerdo.
3. Casi nunca de acuerdo.	13. Casi nunca de acuerdo.
4. Casi siempre de acuerdo.	14. Casi siempre de acuerdo.
5. Casi nunca de acuerdo.	15. Casi nunca de acuerdo.
6. Casi siempre de acuerdo.	16. Casi siempre de acuerdo.
7. Casi siempre de acuerdo.	17. Casi nunca de acuerdo.
8. Casi siempre de acuerdo.	18. Casi siempre de acuerdo.
9. Casi nunca de acuerdo.	19. Casi siempre de acuerdo.
10. Casi siempre de acuerdo.	20. Casi nunca de acuerdo.

Los Cuestionarios dirigidos a sus funciones particulares para cada área, tienen como finalidad, saber como se realizan sus actividades dentro y fuera de cada departamento, es decir se busca saber, cual es el funcionamiento real de acuerdo a procedimientos, actividades, distribución del trabajo, etc.

## A) COORDINACION ADMINISTRATIVA

Cada uno de los Subdirectores tienen personal a su cargo, quienes se encuentran laborando en escritorios y mesas de trabajo junto a la oficina correspondiente. En la entrada de cada una de las oficinas se encuentra el escritorio de su secretaria correspondiente.

Recursos.

Máquinas sumadoras, mesa o escritorio, sillas, teléfono, lápices, papelería, engrapadoras, impresoras ( cada una de las oficinas cuenta con su propia impresora) etc., incluso manuales de procedimientos de uso cotidiano dirigidos a los subdirectores de las diferentes áreas, que orientan al trabajador en el desempeño de sus funciones.

Para subir a las oficinas, se tienen dos opciones:

- a) Elevador
- b) Escaleras

Se cuenta con dos elevadores los cuales trabajan constantemente, y en la mayoría de las veces sin llegar a saturarse, en caso de que se desee se pueden utilizar las escaleras las cuales son útiles, principalmente cuando se requiere subir o bajar rápidamente uno o dos piso; lo anterior es realizado por la mayoría de las personas que se encuentran en dicha situación.

### a) Coordinación Administrativa.

En la oficina de la Coordinación Administrativa se encuentran laborando básicamente tres personas las cuales son: El coordinador administrativo y dos secretarias a su cargo; esto debido a que el papel de ésta es básicamente el de coordinar el trabajo de las subdirecciones a su cargo: S. de Recursos Financieros, S. de Recursos Humanos y S. de Recursos Materiales.

En el puesto de Secretaria se encuentran dos personas, cuyo grado escolar va desde un año de preparatoria o bachillerato hasta la terminación de una carrera comercial. Una de dichas personas ingresó a laborar a la SECTURGDF aproximadamente a partir de septiembre de 1998.

Los empleados en este puesto no se encuentran presionados de trabajo, la mayoría de las veces se encuentran desocupados.

El puesto de Coordinador Administrativo esta a cargo de una persona (sexo masculino) con grado de estudios de Maestría en Administración cuyo ingreso laboral a la SECTURGDF fue a partir del 1º de septiembre de 1998.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Los datos presentados en este reporte , fueron obtenidos a través de las encuestas realizadas a dichas personas.

## 1.- CONSIDERACIONES GENERALES.

- Las personas que laboran en ésta área, en su totalidad manifestaron conocer el objetivo general de la SECTURGDF y al sugerir que lo mencionaran respondieron lo siguiente:
  - \* Promover el Turismo de la Ciudad de México
  - \* Elevar el índice de turistas y mejorar la calidad de servicios de la Ciudad de México
  - \* Promover y apoyar al Sector Turístico.
- De las personas que contestaron la anterior pregunta afirmaron que es importante conocer el objetivo de la SECTURGDF porque:
  - \* Los ayuda a tener una mejor integración en el trabajo
  - \* Se puede colaborar en el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría y de el área en que se labora.
- El total de las personas encuestadas de esta área manifestaron que no recibieron ningún curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o su puesto.
- El 67% ( 2 personas ) consideran que el ambiente de trabajo es muy bueno, mientras que el 33% (una persona) manifestó que el ambiente de trabajo es excelente.
- El 100% de los encuestados considera que su trabajo siempre es valorado.
- Dos de las personas coincidieron en manifestar que la convivencia laboral con sus compañeros es excelente. Mientras que una persona consideró que la convivencia laboral con sus compañeros es muy buena.
- El total de las personas considera que siempre , el trabajo y desarrollo de sus funciones se basa en la cooperación y/o participación.
- Al preguntar a los empleados si conocían las funciones que deben desempeñar, el 67% manifestó que conoce la totalidad de sus funciones y por otro lado el 33% respondió que sólo algunas de sus funciones conoce.
- Sólo el 33 % de los encuestados en esta área manifestó que existe un documento que le indica por escrito sus obligaciones, mientras que el restante 67% consideró que no existe tal documento.
- Al preguntar a los encuestados que mencionaran cinco actividades que desempeñaran en sus trabajo respondieron lo siguiente:

PUESTO	ACTIVIDAD
SECRETARIA 1	1.-Elaborar oficios 2.- Contestar el teléfono 3.- Agendar citas del jefe inmediato
SECRETARIA 2	1.- Elaborar oficios 2.- Archivar 3.- Contestar el teléfono 4.- Anotación y control de correspondencia 5.- Estar al tanto de las necesidades del Coordinador
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1.- Coordinar las áreas de Finanzas, Recursos Materiales y Servicio Generales , Recursos Humanos.

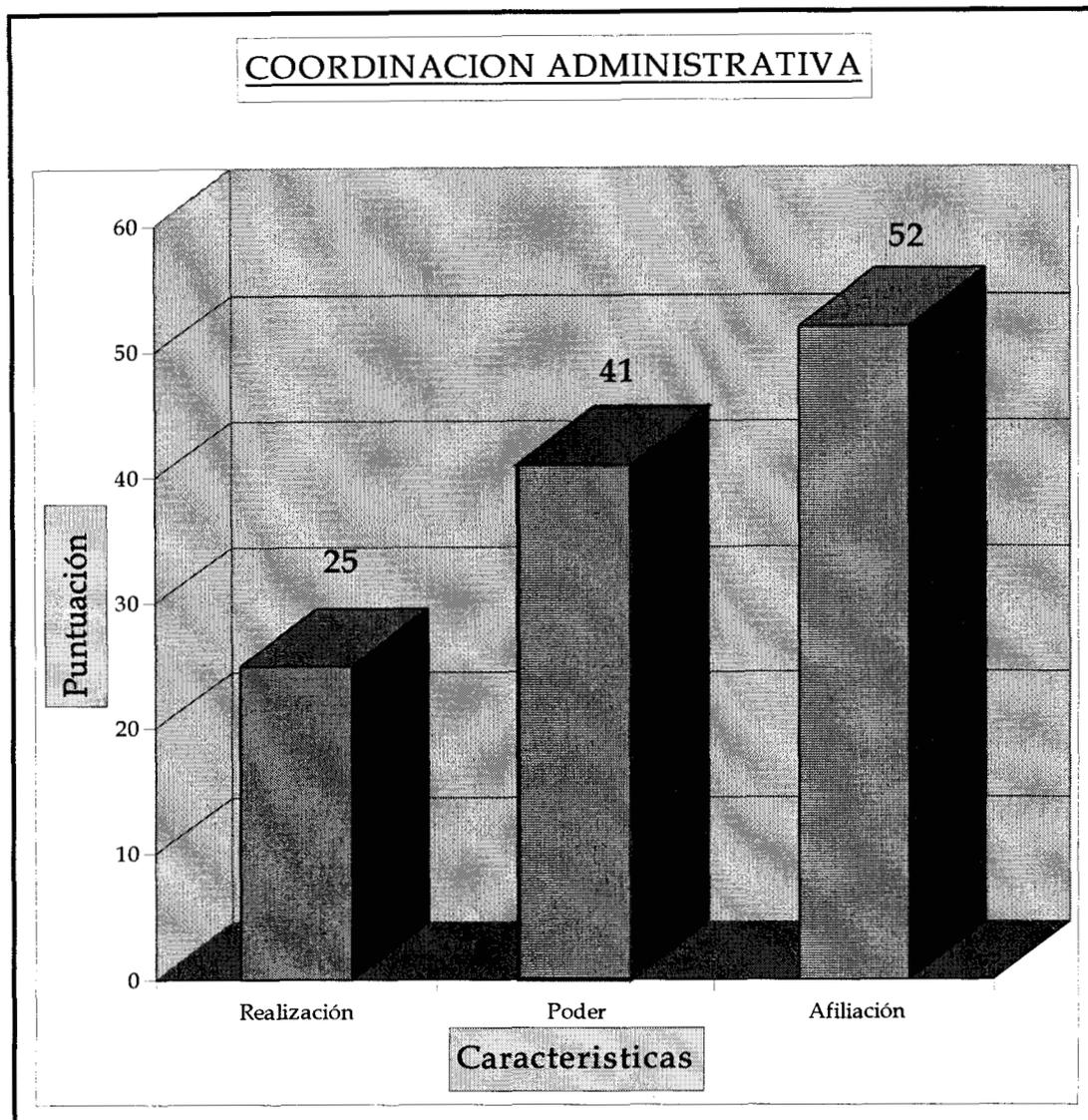
- Las tres personas manifestaron no tener obstáculos para realizar su trabajo.
- Dos persona manifestaron que para el desarrollo de sus funciones siempre necesitan mantener comunicación con otros departamento o áreas. Sólo una persona manifestó que casi siempre requiere mantener comunicación con otros departamento o áreas para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, sólo a persona manifestó que la comunicación con otras áreas o departamento es excelente, mientras que las restantes dos personas manifestaron que es muy buena dicha comunicación.

Se aplicó al 100% de los empleado un cuestionario denominado A Ud. ¿qué lo motiva?<sup>4</sup>, con el fin de identificar algunos factores o cualidades que motivan a los trabajadores en su desempeño laboral - profesional.

Se manejan tres características: Realización, Poder y Afiliación, que según el porcentaje obtenido predominan en la conducta de trabajo de las personas.

En ésta área de trabajo, a los empleados los motiva en primera instancia la afiliación, en segunda instancia el poder que pueden ejercer dentro de su puesto o trabajo y por último, la realización que pueden encontrar en su trabajo. Los datos anteriormente expuestos pueden observarse claramente en la siguiente gráfica:

<sup>4</sup> El cuestionario aplicado se tomo del libro “ Comportamiento organizacional”, Robbins S. P. , de Prentice-Hall, Capítulo 15.



Sólo al Coordinador Administrativo se le aplicó una tercera encuesta<sup>5</sup>, dentro de la cual se tomaron diferentes parámetros de análisis, con el fin de medir que tan burocrático es el ambiente en el que se desenvuelve. Se observó que esta persona le es indiferente si trabaja dentro de un ambiente burocrático o no ya que obtuvo un total de 10 puntos, calificación que se obtuvo considerando las escalas que se muestran en la siguiente tabla.

PARAMETROS DE CALIFICACIÓN	PUNTUACION
No presenta características burocráticas	0 -5
Características moderadamente burocráticas	6 -10 11 -14
Características excesivamente burocráticas	15 - en adelante

<sup>5</sup> El cuestionario se tomó de Robbins S. P., Comportamiento Organizacional, Editorial Prentice - Hall, Capítulo 17.

## **B) Subdirección de Recursos Financieros**

En la oficina de la Subdirección de Recursos Financieros se encuentran laborando básicamente ocho personas las cuales son: El Subdirector de Recursos Financieros, un Analista Financiero, El Líder Coordinador de Proyecto, El Secretario de Recursos Financieros, Revisor Técnico, Secretaria Auxiliar de Supervisión de Área, y dos Secretarías.

En el puesto de Subdirector de Recursos Financieros se encuentra a cargo de una persona de sexo masculino, cuyo grado escolar es de Contador Público, y cuyo ingreso a la SECTURGDF fue aproximadamente a partir de Agosto de 1998.

El puesto de Analista Financiero se encuentra a cargo de una persona (sexo masculino) con grado académico de estudios de Licenciado en Administración de empresas.

El puesto de Líder Coordinador de Proyecto se encuentra a cargo de una persona de sexo masculino, con grado escolar de Licenciatura y cuya fecha de ingreso a la SECTURGDF es a partir de el 15 de Mayo de 1998.

Como responsable del puesto de Secretario de Recursos Financieros está una persona del sexo masculino con estudios básicos (Secundaria). Su fecha de ingreso a la ya mencionada dependencia es a partir de Agosto de 1998.

Como Supervisor Técnico se encuentra una persona de sexo masculino, con estudios de básicos (Secundaria), cuya fecha de ingreso a la Secretaría a partir de Enero de 1998.

Responsable del puesto de Secretaria Auxiliar de Subdirección de área, esta una persona de sexo femenino, con grado escolar de Bachillerato Técnico en Turismo con fecha de ingreso a la Secretaría a partir de Mayo 15 de 1998.

Se cuenta además con dos Secretarías cuya grado escolar es: Carrera Comercial por un lado, y por otro, Licenciada en Administración de Empresas Turísticas. La fecha de ingreso a la Secretaría es a partir de Octubre y 26 de Mayo de 1998. Respectivamente.

Para el desarrollo de las funciones en general se requiere de la consulta frecuente de los Manuales de Procedimientos.

Los puestos de mayor actividad son: El de Coordinación de Proyecto, Analista Financiero y Secretaría auxiliar de Subdirección. Los responsables se encuentran ocupados la mayor parte del tiempo. En los otros puestos se realizan las actividades correspondientes con mayor desahogo, con el tiempo hasta para platicar con personal de otras áreas.

## 1.- CONSIDERACIONES GENERALES.

- Al preguntarles a la empleados de ésta área, si conocían el objetivo general de la SECTURGDF contestaron en su totalidad , afirmativamente, respondiendo que el objetivo es:

- \* Facilitar el turismo en el D.F., aprovechando la infraestructura y las asociaciones turísticas existentes.
- \* Promover el turismo en el D.F. (Dos personas)
- \* Conducir y Coordinar, la política de Desarrollo turístico de la Cd. de México.
- \* Dar a conocer y promover al turismo nacional y extranjero.
- \* La promoción del fomento turístico en la Cd. de México, estados y países.
- \* Aumentar el turismo en la Cd. de México.

Nota. Cabe mencionar que una persona, aunque manifestó conocer el objetivo general de la SECTURGDF, no contesto a la pregunta ¿Cuál es?

- El 87.5% de las personas encuestadas afirmó que es importante conocer el objetivo general de la SECTURGDF por las siguientes razones:

- \* Para orientar los recursos financieros en forma adecuada
- \* Fija una meta.
- \* Permite tener un conocimiento más amplio de los atractivos turísticos de la Cd. de México.
- \* Para dar a conocer a la Cd. De México
- \* Para conocer el motivo por el cual se trabaja
- \* Para conocer mejor las actividades.

Nota. Dos de las personas encuestadas no respondió a esta pregunta.

- Con respecto a la pregunta de si al ingresar a la Secretaría recibieron algún curso inductivo respecto a la SECTURGDF en general y/o su puesto, el 75% de las personas encuestadas en esta área respondió que no, mientras que en un 25% otras personas respondieron que sí. De personas que respondieron que sí, sólo una contesto que el curso recibido siempre le ha servido para facilitar su adaptación en el trabajo que desempeña.
- El 37.5% (3 personas ) considera que el ambiente de trabajo es muy bueno, un 12.5%(1 persona) de las encuestadas considera que el ambiente es excelente y por último. El 50% ( 4 personas considera que el ambiente de trabajo es regular.
- Dos de los encuestados (25%)considera que el trabajo que desempeña es siempre valorado, tres personas consideraron que frecuentemente su trabajo es valorado y por último, en un porcentaje igual (12.5% ) una persona consideró que casi siempre es valorado su trabajo, otra manifestó que sólo en ocasiones es valorado su trabajo, mientras que otra persona consideró que nunca a sido valorado su trabajo.
- Respecto a la convivencia laboral con sus compañeros, dos personas consideraron que dicha convivencia es excelente, dos más manifestaron que es muy buena,

mientras que en un porcentaje mayor a los anteriormente mencionados ( 4 personas, 50%), consideraron que la convivencia en el trabajo es regular.

- El trabajo y desarrollo laboral de las funciones en ésta área (Recursos Financieros), en un 37.5% casi siempre se basa en la cooperación y/o participación(tres personas), en un 25% (Dos personas) frecuentemente, sólo una persona (12.5%) considera que en ocasiones se basa el trabajo en la cooperación - participación, y por último, un 25% (dos personas), manifestó que siempre es realizado el trabajo mediante las condiciones antes mencionadas.
- Tres de las personas encuestadas conoce la totalidad de las funciones que debe desempeñar, otras tres, manifestaron conocer sólo algunas de las funciones que debe realizar, mientras que dos de ellas afirmaron conocer casi todas.
- El 50% de las personas que respondieron al cuestionario aplicado en la Subdirección de Recursos Financieros respondió que sí existe un documento que les indica por escrito sus obligaciones, un 37.5% expresó que no existe tal documento, y un 12.5% manifestó que desconoce si existe algún documento que le indique sus obligaciones por escrito.
- Al pedirles a los encuestados de ésta área que mencionaran cinco actividades que desempeñan en su trabajo respondieron lo siguiente

PUESTO	ACTIVIDAD
SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS	1.- Planeación programática presupuestal 2.- Administración de los recursos financieros 3.- Formulación del anteproyecto presupuestal
ANALISTA FINANCIERO	1.- Actualizar el fondo revolvente, fondo fijo, conciliaciones 2.- Conciliaciones
LIDER COORDINADOR DE PROYECTO	1.-Supervisión 2.- Coordinación 3.- Registro 4.- Planeación 5.- Evaluación del presupuesto.
SECRETARIO DE RECURSOS FINANCIEROS	1.- Registro de tarjetas 2.- Pago a proveedores 3.- Realizar Cuentas por Liquidar Certificadas 4.- Llevar y traer información 5.- Checar si hay fondos para el pago de facturas
REVISOR TECNICO	1.- Revisar bien los presupuestos 2.- Revisar las Cuentas por Liquidar Certificadas 3.- Tramitar oficios
SECRETARIA AUXILIAR DE SUBDDIRECTOR DE AREA	1.- Llevar el control presupuestal al día de acuerdo a cada partida y capítulo 2.- Relación de proveedores actualizada al día 3.- Reportes de presupuestos disponibles y ejercidos de cada partida presupuestal 4.- Realizar afectaciones presupuestales para modificar el calendario presupuestal
SECRETARIA	1.- Archivo 2.- Recibir correspondencia 3.- Elabora oficios
SECRETARIA	1.- Elaborar cuentas por Liquidar Certificadas 2.- Elaborar cheques 3.- Realizar formatos 4.- Archivar 5.- Realizar oficios

- El 87.5% de los empleados considera que no encuentra obstáculos al realizar su trabajo ( 7 personas), por otro lado, sólo una persona (12.5% ) considera que sí encuentra obstáculos para realizar su trabajo.
  - Para el desarrollo de sus funciones tres personas consideran que siempre necesitan mantener comunicación con otros departamentos o áreas, dos personas consideran que frecuentemente, otras dos personas expresan que sólo en ocasiones necesitan mantener comunicación con otros departamentos o áreas y por último, una sola persona opinó que casi siempre.
  - El 25% de las personas encuestadas (dos personas) consideró que la comunicación con otros departamentos o áreas es excelente, otro 25% manifestó que dicha comunicación es buena, un 37.5 % ( tres personas) manifestó que es muy buena la comunicación entablada con otros deptos, y, solo una persona (12.5%) consideró que la comunicación es regular.
  - Al preguntar a los trabajadores, que sería lo que cambiarían en su trabajo, si tuvieran la posibilidad, Manifestaron lo siguiente:
    - \* Coordinar más a los directores generales
    - \* Las líneas de comunicación con otras áreas
    - \* Crear mejor ambiente laboral, motivar al personal con cursos de capacitación
    - \* Dar mayor capacitación al personal de acuerdo a las necesidades reales de cada área, Proporcionar mayor suficiencia en equipos.
- Nota. Cabe mencionar que siete personas , no respondieron a esta pregunta.

## 2.- CONSIDERACIONES ESPECIFICAS

En ésta área de recursos financieros, el 25% (2 personas) manifestó no participar en la elaboración del presupuesto de egreso de la Secretaría, el 75% de las personas que respondieron al cuestionario, participan de alguna forma en la elaboración del presupuesto de egresos de la SECTURGDF por lo que mencionaron la parte del proceso en que intervienen como se muestra a continuación:

PUESTO	ACTIVIDAD
SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS	* Formulación del anteproyecto de presupuesto * Control y ejercicio del presupuesto
ANALISTA FINANCIERO	* Elaboración de transferencias
LIDER COORDINADOR DE PROYECTOS	* Formulación del anteproyecto
SECRETARIA AUXILIAR DE SUBDIRECTOR DE AREA	* En la relación de formatos * En formar y agilizar las relaciones que contengan la información para el proceso del presupuesto
SECRETARIA	* Elaboración de cheques

- El 87% (7 personas) de ésta área de Recursos Financieros declaró que para la elaboración del presupuesto de la SECTURGDF se siguen todos los lineamientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para la Administración del Ejercicio Presupuestal y, sólo el 12.5% ( una persona) contestó que se siguen tan solo algunos de los lineamientos para el mencionado fin. Considerando que se pidió a los trabajadores que mencionaran en caso de que así fuere, la existencia de algún otro documento que les ayudara y sirviera como guía para la elaboración del presupuesto, sólo tres personas contestaron a la pregunta , aludiendo a los documentos siguientes:

- \* Código Financiero
- \* Decretos aprobatorios anteriores
- \* Circulares
- \* Disponible del presupuesto diario
- \* Formatos llamados anteproyectos

- Cinco trabajadores (65%) anotaron los procedimientos generales a seguir para la formulación del proyecto de egresos de la SECTURGDF, las cuales señalaron los siguientes procedimientos:

PERSONA	PROCEDIMIENTO
1	1. Presupuesto y ejercicio del año en curso 2. Captación de nuevas necesidades 3. Formulación del anteproyecto
2	1.- Creación de metas 2.- Asignación de montos presupuestales 3.- Programar mensualmente los gastos 4.- Evaluación de proyectos
3	1.- Se base en partidas
4	1.- Estipular el presupuesto mensual del año
5	Formular formatos establecidos por la Dirección General de Programación y Presupuesto, para la autorización del presupuesto en base al Manual de Normas y Procedimientos y al Catálogo que hagan llegar a cada área , informando sobre los mismos.

- Para el 12.5 % de los trabajadores ( una persona) los procedimientos a seguir para la elaboración del proyecto de egresos de la SECTURGDF son demasiados, para el 62.5% (5 personas) no son ni demasiados ni son insuficientes, por otro lado, para el 12.5% (dos personas) son relativamente insuficientes, el 50% (cuatro personas) los considera normales, es decir, ni complejos ni sencillos, y, un 25% manifestó que dichos procedimientos son relativamente sencillos, más aún de la totalidad de los empleados, el 12.5% considera los procedimientos son rápidos, y el 37.5% (tres personas) afirma que estos no son ni lentos ni rápidos; por último, otro 37.5% afirma que tales procedimientos son relativamente lentos.

Nota. Solo una persona , no contesto a esta pregunta y el total de personas es de 7 personas.

- Del total de trabajadores ( 8 personas) el 12.5% no respondió a la pregunta de si es posible abreviar algunos de los procedimientos para la elaboración del presupuesto de egresos de la SECTURGDF, El 50% expresó que no es posible abreviar dichos procedimientos, mientras que un 37.5% (3 personas) afirmó que si es posible abreviar dichos procedimientos por las siguientes razones:

- \* Se esta en época de reajuste
- \* Porque se pueden agilizar los pagos
- \* Se puede crear un sistema único por actividad institucional
- \* Cuando son internos se pueden modificar, facilitando su uso y aplicación.

De las personas que opinaron que no es posible abreviar los procedimientos expusieron las siguientes razones:

- \* Porque así están bien
- \* Porque están establecidos en el Manual para el envío de la información a la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPP)
- \* Porque ya están establecidos

- Siete personas (87.5%) afirmaron que la distribución interna de los egresos de la SECTURGDF se lleva a cabo mediante:

- \* La apertura programática
- \* Las necesidades de cada área
- \* Los manuales
- \* Los capítulos y partidas del proyecto de presupuesto de egresos
- \* La autorización de la DGPP<sup>6</sup>
- \* Los gastos comprobados

El 12.5% restante no contesto a la pregunta

- La información de tipo contable que se elabora en ésta área según la información obtenida de los cuestionarios ( del 75% de las personas encuestadas de ésta área) , es la siguiente:

<sup>6</sup> Dirección General de Programación y Presupuesto

- \* El control presupuestal y financiero
- \* Estados de cuenta
- \* Pagos a proveedores
- \* Conciliaciones bancarias
- \* Estados financieros
- \* Fondos fijos
- \* Fondos revolventes
- \* Tramitaciones ante la DGPP y la Tesorería

El 25% restante no contesto a la pregunta.

- El 50% ( 4 personas) manifiesta que existen algunas normas y procedimientos ya establecidas, para la elaboración de los estados financieros; el 37.5% ( 3 trabajadores) por el contrario expresan que no existen tales normas de elaboración y, sólo un 12.5% ( una persona) no contesto a la pregunta.
- Un 87.5% ( 7 trabajadores ) consideró que en ocasiones, surgen retrasos en el trabajo y tan sólo un 12.5% (una persona) manifestó que nunca han existido retrasos de trabajo.
- Al preguntar la razón principal por la cual por la cual se retrasa el trabajo en esta área, el 25% ( 2 empleados) afirmó que se debe a la falta de material y equipo necesario, 12.5% ( un empleado) manifestó que el retraso en el trabajo es debido a la complejidad del mismo, mientras que un 50% expusieron que el retraso se debe a razones como las siguientes:
  - \* La insuficiencia presupuestal
  - \* Debido a que el presupuesto mensual no alcanza para todas las facturas
  - \* La autorización del presupuesto
  - \* La autorización por cambios por parte de la Dirección General de Programación y Presupuesto.

Tan solo un 12.5% no contesto a la pregunta.

- El 87.5% ( siete personas) contestó que el encargado de autorizar y llevar el manejo de los egresos de la SECTURGDF corresponde a:
  - \* El subdirector de Recursos Financieros y al Coordinador Administrativo
  - \* A todos los Subdirectores de finanzas
  - \* A la Coordinación Administrativa ( el coordinador)

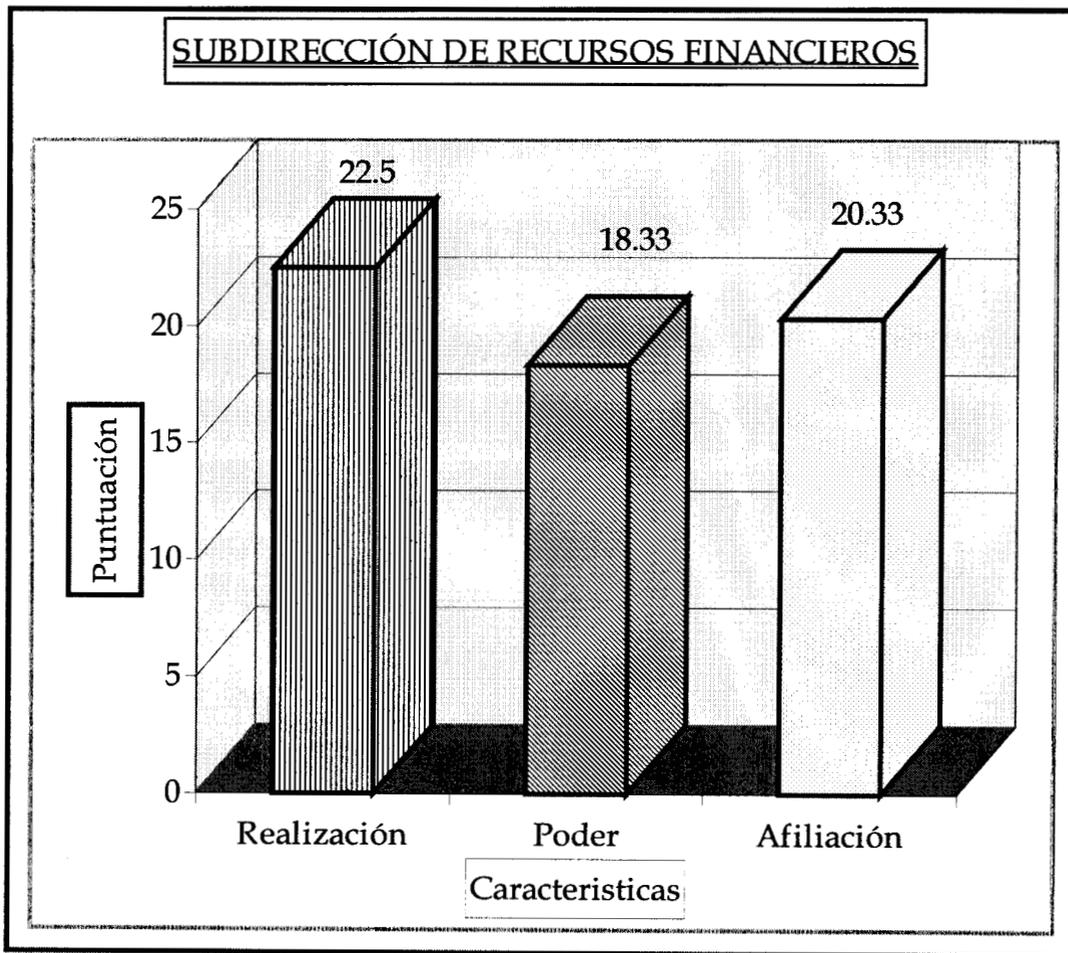
Sólo una persona no contesto a esta pregunta.

- De las personas encuestadas el 37.5% contestó que además de la elaboración del presupuesto de egresos de la Secretaría, desempeña otras funciones como las siguientes:

- \* Asesoría al secretario
- \* Analizar y elaborar Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC)
- \* Oficios, memorándums, CLC, pólizas de diario, nuevos formatos para un mejor informe del ejercicio presupuestal.

El 25% puntualizó que no desempeña ninguna otra función, mientras que el 37.5% no respondió a la interrogante planteada.

Al 75% de los empleado de ésta área se les aplico también el cuestionario denominado A Ud. ¿qué lo motiva?. De los resultados obtenidos se observó que los motiva más en el trabajo el hecho de que puedan realizarse en él, en segunda instancia la afiliación y por último el poder que pueden ejercer dentro de su trabajo, lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica.



Nota. El 25% de los trabajadores, no respondieron al cuestionario por ausencia en el tiempo en que se aplicaron los cuestionarios.

Sólo al Subsecretario de Recursos Financieros se le aplicó una tercera encuesta<sup>7</sup>, dentro de la cual se tomaron diferentes parámetros de análisis, con el fin de ver que tan burocrático es el ambiente en que se desenvuelve. Se observó que esta persona le es indiferente el ambiente en que labora (si éste es burocrático o no ). Obtuvo una calificación de 12 puntos, calificación que se obtuvo considerando la escala que se muestran en la siguiente tabla.

<b>PARAMETROS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACION</b>
No presenta características burocráticas	0 –5
Características moderadamente burocráticas	6 –10 11 –14
Características excesivamente burocráticas	15 - en adelante

<sup>7</sup> cuestionario tomado del capítulo 17, “Comportamiento Organizacional”

## C) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.

Cuenta con secretarias y gente que hace diferentes labores dentro de la Secretaría de Turismo, en donde su nivel de estudios van de carreras técnicas comerciales a preparatoria y en algunos casos inconclusa esta última.

En el primer cuestionario se trato de considerar los aspectos generales de la secretaria como ya se explico posteriormente, este estudio se realizo con las personas que elaboraban en estos departamentos a continuación presentamos los resultados de este primer cuestionario.

### 1.- CONSIDERACIONES GENERALES.

1. En relación a la pregunta de que si ¿conocían el objetivo general de la SECTURGDF?

- El 75% de los encuestados respondieron que si lo conocían.

Entre sus respuestas encontramos las siguientes que predominaron más.:

- a) Difundir el Turismo en el Distrito Federal.
- b) Brindar el mejor servicio y estancia a todos los turistas del mundo que vienen al Distrito Federal.
- c) Elevar el índice turistas y mejorar la calidad de servicios de la Ciudad de México
- d) Promover y apoyar al Sector Turístico.

- El otro 25% restante mencionaron no saberlo.

2. ¿Considera importante saberlo?

- El 65% de los respondieron que si es importante conocerlo por las siguientes causas.

- ❖ Para saber a que se dedica la secretaria y que tanto aporta a la comunidad.
- ❖ Para saber para la cual fue creada la secretaria de turismo.

- El restante 35% no respondieron las causas por las cuales es importante saberlo.

3. ¿Cuando ingreso a esta dependencia recibió algún curso inductivo con respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su puesto?

- El 90% de los entrevistados contesto que no reciben ningún curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su área.
- El 10% si recibe un curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su área y que casi siempre le sirvió para lograr la adaptación en el trabajo.

4. ¿El ambiente de trabajo es:?
  - El 60% contestaron que el ambiente de su trabajo es regular.
  - El 20% considero que su ambiente de trabajo es excelente para realizar su trabajo.
  - Y el otro 20% considero que es muy bueno.
  
5. ¿Considera que el trabajo que Ud. Desempeña es valorado?
  - El 100% de los encuestados señalaron que su desempeño es valorado siempre.
  
6. ¿La convivencia laboral con sus compañeros es?
  - El 60% respondieron que la convivencia laboral con sus compañeros es regular.
  - Mientras que el 40% restante consideraron que la convivencia laboral con sus compañeros es muy buena.
  
7. ¿El trabajo y desarrollo de sus funciones se basa en la cooperación y/o participación?
  - El 80% consideraron que el trabajo y desarrollo de sus funciones se basan en la cooperación y/o participación.
  - El 20% restante no se basan en la cooperación y/o participación , para lograr hacer su trabajo y cumplir con sus funciones.
  
8. ¿Conoce Ud., las funciones que debe desempeñar?
  - El 80%. Es el porcentaje de las personas que respondieron que conocen casi todas las funciones que deben desempeñar en elaborar su trabajo.
  - El 20% considero conocer todas las funciones que debe desempeñar en su trabajo.
  
9. Cuando se les pregunto de ¿Que si existía un documento que le indicaran por escrito sus obligaciones? Respondieron.
  - El 100% respondieron que no existe un documento que les indique, por escrito sus obligaciones.
  
10. En la pregunta de que mencionaran 5 actividades que realizaban en su trabajo, se encontraron que dependían de acuerdo a su puesto que desempeñaban dentro de su área de trabajo, entre las cuales se mencionaron las siguientes :
  - El auxiliar administrativo.- llevar el control en relación a la carpeta del Subcomité de Adquisiciones y Arrendamientos y Prestación de los Servicios, Asistir a los actos de Licitaciones, elaborar Actas correspondientes, al Subcomité y Licitaciones.
  - Auxiliar de Secretaria.- Recepción de llamadas, atender a proveedores, mecanografiar, escribir en la computadora, sacar copias, y hacer funciones de mensajería a otros departamentos.

- Secretaria.- Recibir llamadas, escribir a maquina y computadora, inventariar, sacar copias y llenar formatos.
- Secretaria.- Cotizar diferentes tipos de Artículos (papelería, ferretería, etc.), mecanografiar oficios, pedidos y documentos varios.
- Chofer.- Sacar copias, entregar documentos, arreglar balastras, cambiar garrafones de agua.

11. ¿Encuentra obstáculos para realizar su trabajo?

- El 100% de los encuestados respondieron de que había ningún obstáculo para realizar su trabajo.

12. Para el desarrollo de sus funciones, ¿Ud., necesita mantener comunicaciones con otros departamentos y/o áreas?

- El 60% respondieron que casi siempre necesitan mantener una constante comunicación con otros departamentos y/o áreas.
- El 20% contestaron que en ocasiones necesitan tener esa comunicación con otros departamentos y/o áreas.
- El 20% contestaron que frecuentemente necesitan tener esa comunicación con otros departamentos y/o áreas.

13. ¿Cómo es la comunicación de otros departamentos y/o áreas?

- El 40% respondieron que la comunicación con otros departamentos y/o áreas es buena.
- El 20% aseguraron que la comunicación con otros departamentos y/o áreas es excelente.
- El otro 20% aseguraron que la comunicación con otros departamentos y/o áreas es muy buena.
- El 20% aseguraron que la comunicación con otros departamentos y/o áreas es regular.

14. En relación a la pregunta de. Si estuviera en sus manos la posibilidad de modificar algo en el trabajo ¿Qué sería?. Se obtuvo las siguientes respuestas:

- Poner gente más optimista y comunicativa.
- Poner gente más cooperativa en el trabajo.
- Cambiar la hora de salida.

## 2.- CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.

El siguiente cuestionario fue dirigido a los mandos superiores de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, con la finalidad de obtener el grado académico y el puesto que ocupan dentro de SECTURGDF. Para saber los objetivos de su área y como esta constituida en su estructura. Así como detectar los problemas de que puedan existir dentro de su área de trabajo, considerando las diferentes formas que se presenten.

Descubrir, las principales causas por las cuales se tiene problemas al realizar sus funciones.

También se consideran los aspectos relacionados a la normatividad, que existen dentro del área de trabajo y cuales son los mecanismos de control que son utilizados para llevar dicho control; detectar los servicios prestados por terceros a la Secretaria de Turismo del Gobierno del Distrito Federal.

Verificar si existe la comunicación adecuada para llevar la información que afecten las decisiones y las funciones que tomen los mandos superiores de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Detectar los diferentes medios que usan los mandos superiores para la mejor toma de decisiones y para lograr la eficiencia de sus subordinados.

⇒ El grado académico de los mandos superiores esta clasificado de la siguiente forma:

- El subdirector de Recursos Materiales tiene el grado de Licenciatura.
- El líder coordinador de proyectos tiene el grado académico de Licenciatura.
- El encargado del área del almacén es licenciado también.
- Y por último el encargado de servicios Generales tiene el grado de licenciatura.

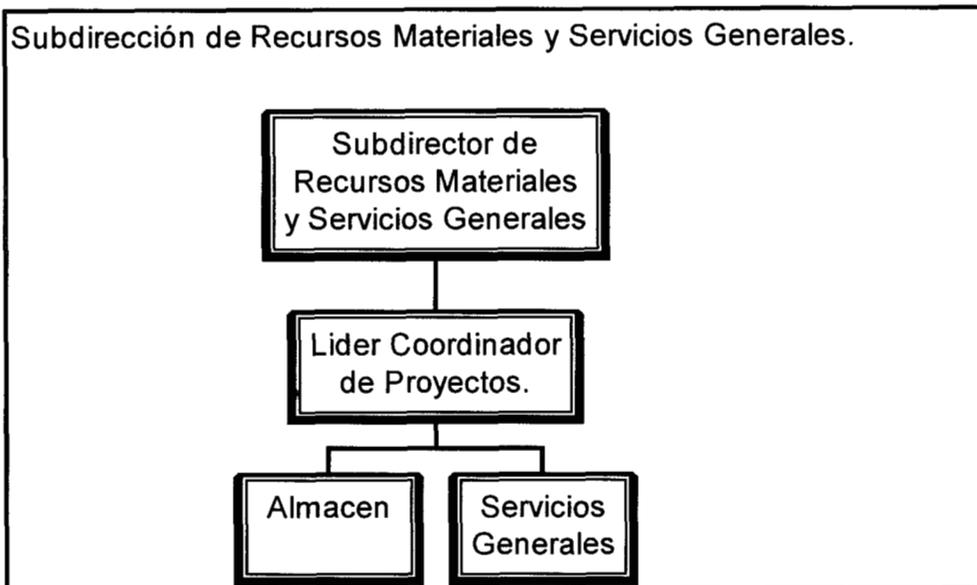
⇒ La antigüedad de estos oscilan entre un año, que es el tiempo en que empezaron a elaborar en la SECTURGDF.

⇒ ¿Cuál(es) es (son) el (los) objetivo(s) de su área de trabajo? Los siguientes respondieron:

- Adquirir.
- Contratar
- Proporcionar
- Abastecer.
- Controlar.
- Actualizar.
- Reportar.

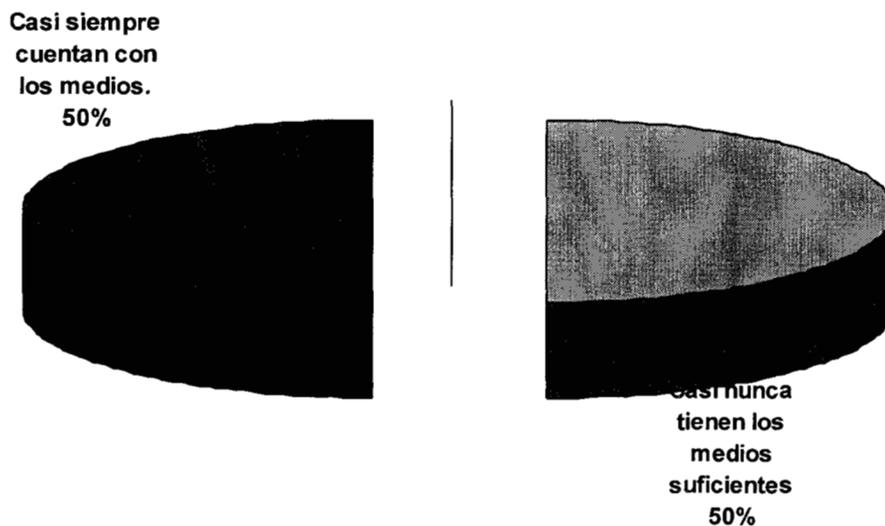
Los requerimientos de las diferentes áreas que componen la SECTURGDF.

⇒ ¿Cómo esta constituida su área, en cuanto su organización? (Dibuje un organigrama de puestos). Los encuestados proporcionaron el siguiente esquema.



⇒ ¿Considera que tiene los medios suficientes para llevar a un mejor desempeño su actividad dentro de la organización?

- El 50% de los encuestados respondieron que casi nunca tienen los medios suficientes para desempeñar su actividad dentro de la organización.
- El 50% restante contestaron que casi siempre cuentan con los medios suficientes para realizar su actividad dentro de la organización.



⇒ ¿Quién verifica su desempeño dentro de la organización?

- Al subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales es inspeccionado por el coordinador administrativo.
- Al líder Coordinador de proyectos, encargado del almacén y encargado de los servicios son verificados por el Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales.

⇒ ¿Cuáles son las actividades que predominan dentro de su área de trabajo?

- Las actividades que se realizan dentro de esa área son las siguientes.
  - a) Adquirir el material necesario para satisfacer las necesidades de la Secretaria de Turismo del Gobierno del Distrito Federal.
  - b) Prestar los servicios necesarios para el buen funcionamiento de la SECTURGDF.
  - c) Repartir el material de papelería requerida por la SECTURGDF.
  - d) Realizar un inventario Físico de los bienes de la SECTURGDF.
  - e) Emitir reportes en forma periódica de las acciones que se realizan referente de los bienes o servicios que se usan en la SECTURGDF.
  - f) Hacer las licitaciones convenientes para el buen funcionamiento de la organización.

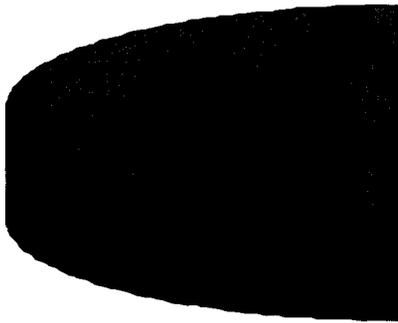
⇒ ¿En que porcentaje ha afectado el plan de austeridad implementado por el Gobierno, sus actividades dentro de la organización?

- Las políticas implementadas por el gobierno, en relación al plan de Austeridad han afectado las actividades en un 26% y un 50%.

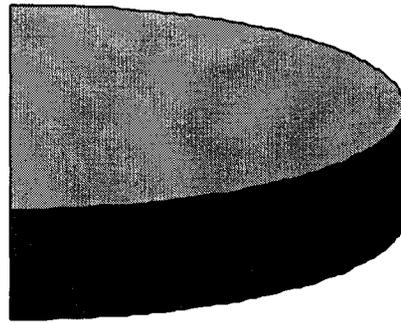
⇒ ¿Cuenta con el material necesario para satisfacer las necesidades requeridas por las áreas de la Secretaría de Turismo?

- El 50% respondieron que casi siempre cuentan con el material necesario para satisfacer las necesidades requeridas por el área.
- El otro 50% respondieron que siempre cuentan con el dicho material para lograr la eficiencia de sus actividades.

**Siempre cuentan  
con el material  
necesario.  
50%**



**Casi siempre  
cuentan con el  
material  
necesario.  
50%**



⇒ Ponga cinco causas por las cuales no puede realizar sus actividades adecuadamente cuando se presenta algún problema en su área de trabajo.

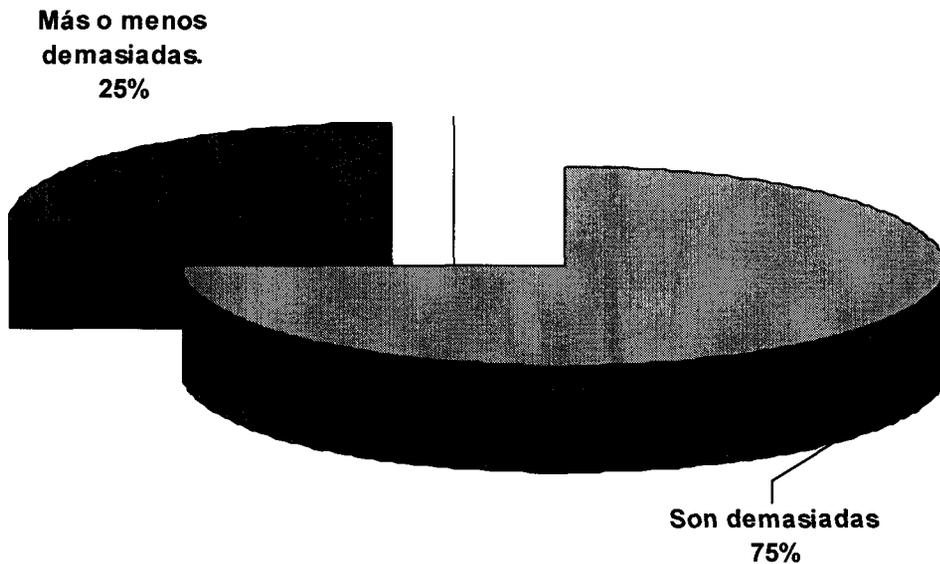
Estos llegaron a responder lo siguiente.

- Por falta de personal.
- Falta de espacio para guardar los materiales.
- Falta de recursos económicos para adquirir los bienes y servicios necesarios.
- Falta de recursos materiales para satisfacer las necesidades de las diferentes áreas.
- No tener las herramientas necesarias para el traslado de los bienes y realizar las reparaciones que se tengan que hacer cuando existe algún desperfecto.
- Por la falta de disposición de algún compañero para ayudar en las actividades de los demás.

⇒ ¿Qué opina sobre la cantidad de reglas, políticas y prácticas que se aplican, para controlar el cumplimiento de sus actividades?

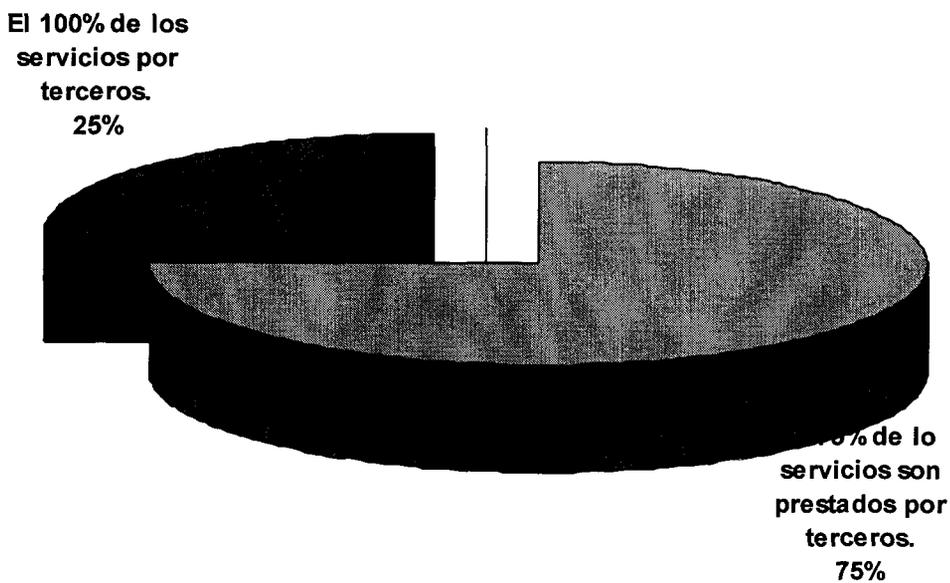
- El 75% consideraron que las políticas, reglas y prácticas para controlar el cumplimiento de sus actividades son demasiadas.

- El 25% restante consideraron que son más o menos demasiadas, las reglas, políticas y practicas para controlar sus actividades



⇒ ¿En que porcentaje considera, que se proporcionen los servicios de reparación y mantenimiento de la Dependencia por medio de contratación a terceros?

- El 75% consideraron que los servicios prestados por terceros para la reparación y mantenimiento de la dependencia es del **75%**
- El otro 25% consideraron que estos servicios se prestan en un **100%**



⇒ Mencione algunos servicios prestados por contratación de terceros para reparación y mantenimiento de los bienes muebles de la Secretaría.

Estos son los siguientes:

- Servicio de limpieza.
- Servicio de vehículos.
- Reparación de plomería.
- Mantenimiento de elevadores.
- Servicio de electricidad.

⇒ ¿Sabe cuales son las áreas con las que interactua su área de trabajo?

Entre sus respuestas se encontraron que si interactua la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales con las siguientes áreas.

1. Con el área de Finanzas.
2. Con la oficina del Secretario.
3. Con la Coordinación de asesores.
4. Con el área de la Coordinación Administrativa.
5. Y con las tres Direcciones Generales.

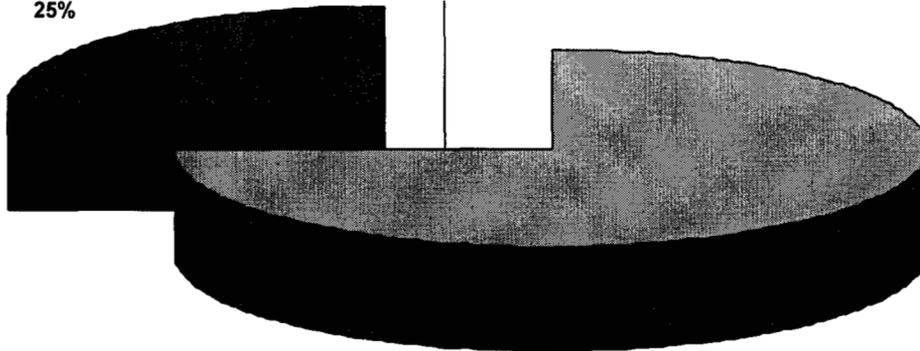
⇒ ¿Considera que los organigramas coinciden con la estructura real de la organización?

- El 100% contestaron que no, señalando las siguientes causas:
  - a) Que hacen falta puestos de tipo operativo
  - b) Hay niveles altos que no deberían de existir.
  - c) No existió una planeación real de los puestos por la razón de que estaba autorizada.

⇒ ¿Existen canales de comunicación adecuados para el desarrollo de sus actividades?

- El 75% contestaron que los canales de comunicación para el desarrollo de sus actividades son adecuados.
- El otro 25% contestaron que los canales de comunicación para el desarrollo de sus actividades son muy adecuados.

Los canales de comunicación son muy adecuados  
25%



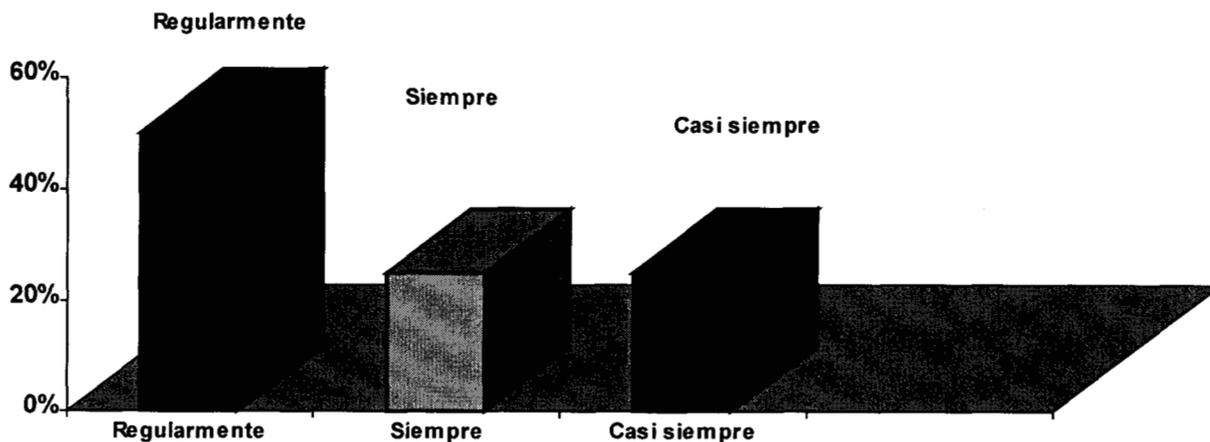
Los canales de comunicación son adecuados  
75%

⇒ Dentro de su área de trabajo ¿tienen implementado algún control Interno?

- El 100% respondieron que si tienen un control interno, el cual es el Manual de Procedimientos Administrativos.

⇒ ¿Recibe información previa sobre los cambios que afectan su área de trabajo?

- El 50% respondieron que regularmente no cuentan con la información necesaria sobre los cambios que afectan su área de trabajo.
- El 25% siempre tienen la información necesaria sobre los cambios que afectan su área de trabajo.
- El otro 25% consideraron que casi siempre tienen la información necesaria sobre los cambios que afectan su área de trabajo.



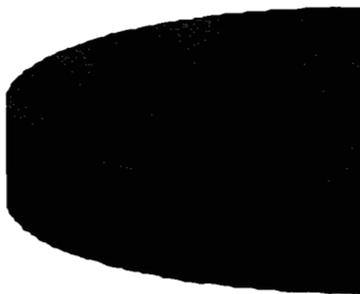
⇒ ¿Que medios utiliza para convencer a sus colaboradores, en cuanto a la negociación de algún problema?

- Los medios que usan para convencer a sus colaboradores en cuanto a la negociación de algún conflicto son los siguientes.

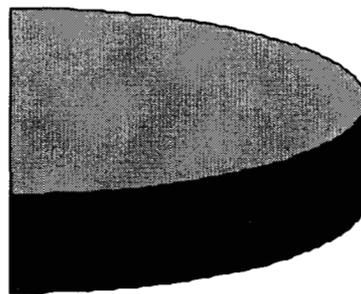
⇒ El 50% usan el Manejo de conflictos para negociar los problemas que surgen en su interior con sus colaboradores.

⇒ El otro 50% usan el Trabajo en equipo para la negociación de problemas surgidos dentro del área de trabajo.

**Trabajo en equipo  
50%**



**Manejo de  
conflictos  
50%**



⇒ En tener mayor comunicación con sus colaboradores ¿le facilita la toma de decisiones?

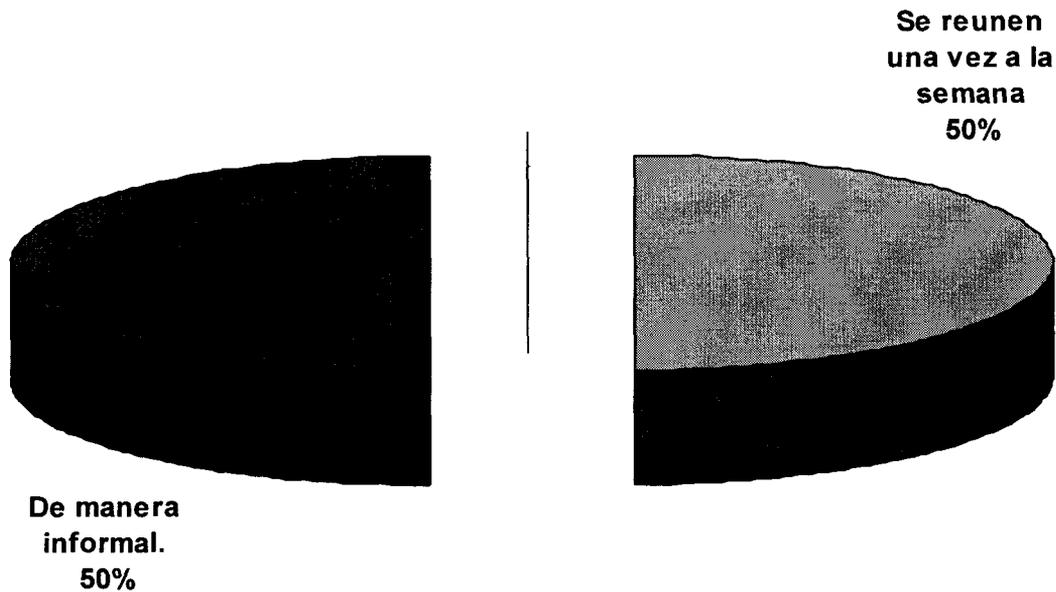
- El 75% consideraron estar de acuerdo que tener la mayor comunicación con sus colaboradores facilita la toma de decisiones.
- El otro 25% restante consideraron estar totalmente de acuerdo que tener la mayor comunicación con sus colaboradores facilita la toma de decisiones.

⇒ ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para evaluar el desempeño dentro de su área de trabajo?.

El periodo que se realizan las reuniones que se hacen para evaluar el desempeño dentro del área de trabajo se presentan de la siguiente forma.

- El 50% respondieron que se reúnen una vez a la semana para evaluar su desempeño.

- El otro 50% contestaron que las reuniones que se hacen para evaluar son de manera informal, de acuerdo a la situación que se presente.

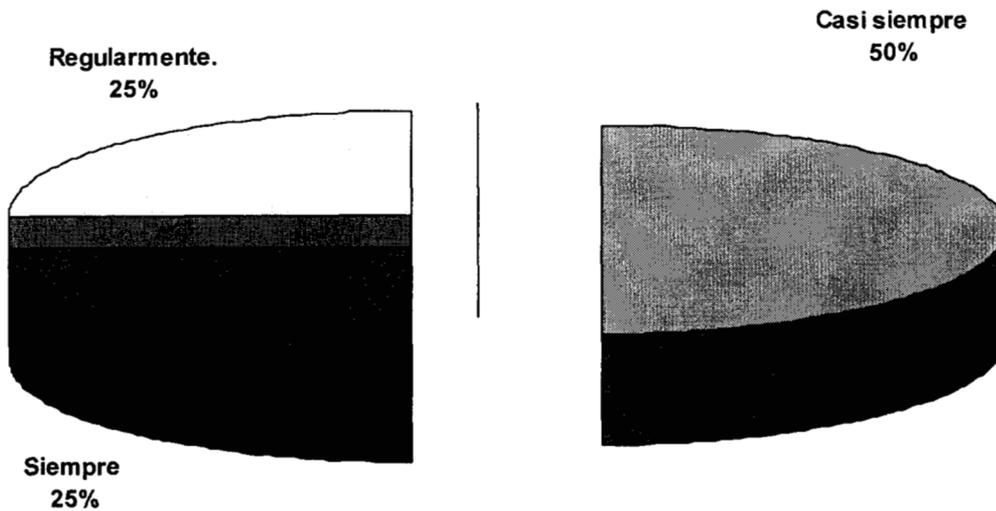


⇒ ¿Considera que la estructura de la organización es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?

⇒ El 100% contestaron que la estructura de la organización no es muy adecuada para el desarrollo de sus funciones.

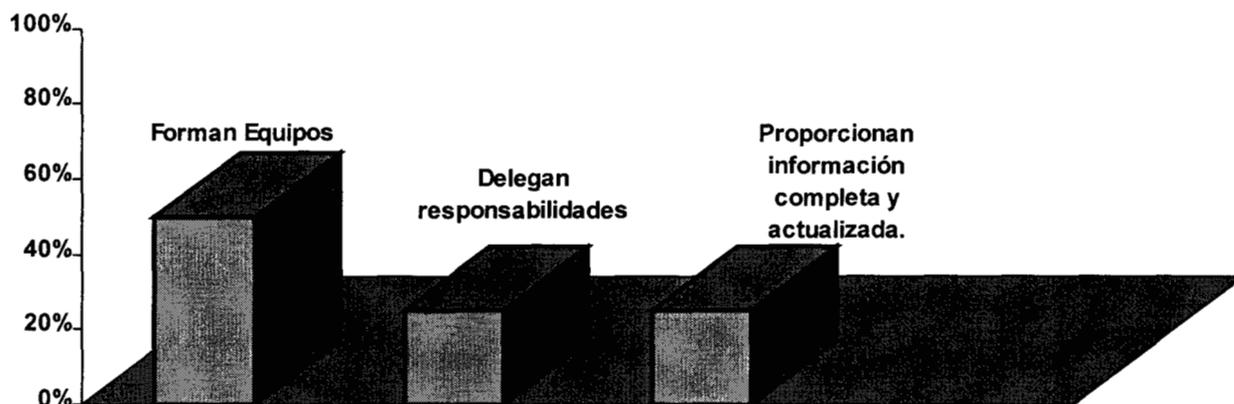
⇒ Cuando trabaja en equipo ¿Los puntos de vista de los integrantes son tomadas en cuenta?

- El 50% respondieron que los puntos de vista de los integrantes de la organización son casi siempre tomadas en cuenta.
- El 25% señalaron que siempre son tomadas en cuenta las sugerencias de los integrantes cuando trabajan en equipo.
- El 25% restante consideraron que regularmente son tomadas en cuenta los puntos de vista de los integrantes que conforman el equipo.



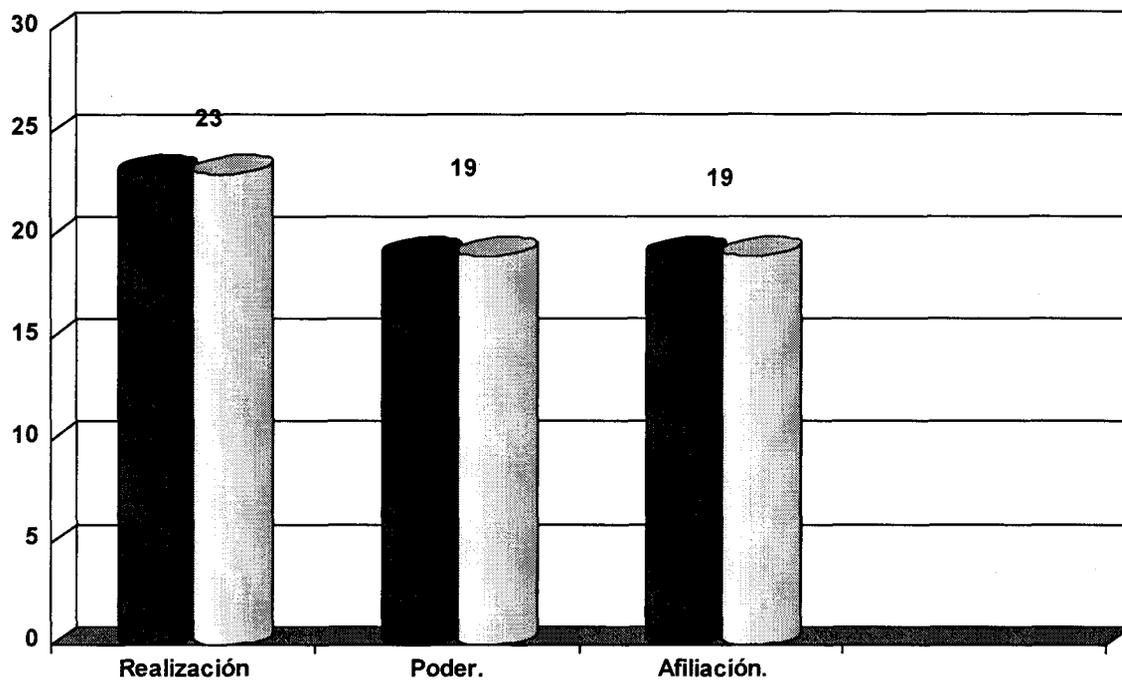
⇒¿Qué se hace para mejorar la eficiencia de los empleados?

- El 50% forman equipos para mejorar la eficiencia de los empleados.
- El 25% delegan responsabilidades a sus colaboradores para mejorar su eficiencia.
- El otro 25% proporcionan la información completa y actualizada para mejorar la eficiencia de sus empleados



Motivación de los empleados en la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales se presenta en la siguiente forma:

23 fue el puntaje promedio que presentaron la tendencia hacia una mejor realización dentro de su área de trabajo. 19 fue el puntaje de los que buscaban el poder y otro tanto se inclinaron a la afiliación.



## D) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

La subdirección de recursos humanos se encuentra en el piso sexto del edificio de la SECTURGDF.

El puesto de subdirector de la Dirección de Recursos Humanos lo ocupa una persona (sexo femenino) con grado de estudios de licenciatura cuyo ingreso laboral a la SECTURGDF fue a partir del 1º de septiembre de 1998.<sup>8</sup>

Fueron seis personas las encuestadas, siendo casi la totalidad de los empleados que laboran dentro de esta Subdirección, a continuación se presentan los resultados que se obtuvieron a partir de la aplicación de las distintas encuestas utilizadas.

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

#### CUESTIONARIO DE CONSIDERACIONES GENERALES.

- Dos de las personas contestaron no saber el objetivo general de la SECTURGDF. Las otras 4 manifestaron si saberlo; Todas y cada una de las personas encuestadas remarcaron que si es importante conocerlo, siendo su justificación las siguientes razones:
  - Para el buen funcionamiento de la secretaria.
  - Para poder orientar al turismo que viene de afuera.
- Cinco de las personas encuestadas de esta área manifestaron que no recibieron ningún curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o su puesto. Mientras que solo una persona manifestó que si recibieron un curso inductivo con respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su puesto. Señalando que siempre le sirvió para facilitar la adaptación en su trabajo.
- El 33.33% ( 2 personas ) consideran que el ambiente de trabajo es excelente, el 16.66% (una persona) manifestó que el ambiente de trabajo es regular y el 50% (3) señalaron que el ambiente es muy bueno.
- En cuanto a las respuestas de que si consideran que su trabajo es valorado, las respuestas fueron muy variadas, ya que solamente una persona respondió que siempre, dos que casi siempre , otras dos frecuentemente y solo una contesto que en ocasiones
- Del total de las personas solo dos coincidieron en manifestar que la convivencia laboral con sus compañeros es excelente y cuatro la consideraron como muy buena..
- Las respuestas en cuanto a la pregunta de que si el trabajo y relación de sus funciones se basaba en la cooperación y/o participación, son muy equilibradas, ya que consideraron por igual (es decir dos personas por rubro) que esto era siempre, casi siempre y frecuentemente

---

<sup>8</sup> Los datos presentados en este reporte , fueron obtenidos a través de las encuestas realizadas a dichas personas.

- Al preguntar a los empleados si conocían las funciones que deben desempeñar, el 66.6% manifestó que conoce la totalidad de sus funciones y por otro lado el 33.3% respondió que conocían casi todas sus funciones
- Sólo el 66.6 % (4) de los encuestados en esta área manifestó que existe un documento que le indique por escrito sus obligaciones, mientras que el restante 33.3% consideró que no existe tal documento (2)
- Cinco de las seis personas manifestaron no tener obstáculos para realizar su trabajo.
- Cuatro persona manifestaron que para el desarrollo de sus funciones siempre necesitan mantener comunicación con otros departamento o áreas. Sólo una persona manifestó que frecuentemente requiere mantener comunicación y la última respondió que casi siempre
- En relación con otros departamentos y/o áreas el 33.33% manifestaron que la comunicación es muy buena, el 16.66% mencionaron que es regular, el 50% señalaron que es buena.

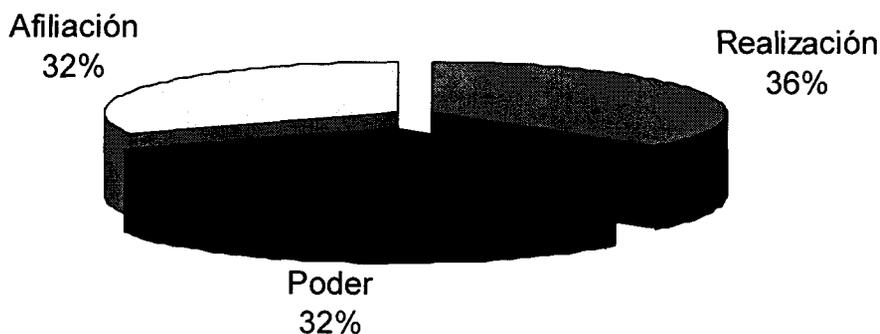
### TEST “ A USTED ¿QUE LO MOTIVA?”

Se aplicó con el fin de identificar algunos factores o cualidades que motivan a los trabajadores en su desempeño laboral-profesional.

Se manejan tres características: Realización, Poder y Afiliación, según el puntaje obtenido predominan en la conducta de trabajo de las personas.

En ésta área de trabajo, a los empleados los motiva en primera instancia la realización personal dentro de su centro de trabajo, en segunda instancia lo que les motiva es la afiliación que tienen con sus compañeros de trabajo y por último, el poder que pueden ejercer sobre sus compañeros o sobre su centro de trabajo o responsabilidad. Los datos anteriormente expuestos pueden observarse claramente en la siguiente gráfica:

Subdirección de Recursos Humanos.



## TEST "PRUEBA DE ORIENTACION BUROCRATICA"

Se aplicó a la totalidad de los entrevistados una tercera encuesta<sup>9</sup>, dentro de la cual se tomaron diferentes parámetros de análisis, con el fin de ver que tal se sienten dentro de un ambiente burocrático. Se observó que estas personas no presenta una tendencia burocrática muy marcada puesto que solo dos de los encuestados obtuvo calificaciones elevadas (15) en las respuestas de su cuestionario; y el restante grupo de empleados obtuvo calificaciones entre 8 y 13 puntos, lo que significa que no le agrada, pero no le molesta trabajar en ambientes burocráticos.

<b>PARAMETROS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACION</b>
No presenta características burocráticas	0 -5
Características moderadamente burocráticas	6 -10 11 -14
Características excesivamente burocráticas	15 - en adelante

---

<sup>9</sup> El cuestionario se tomó de Robbins S. P., Comportamiento Organizacional, Editorial Prentice - Hall, Capítulo 17.

## 2. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.

Ahora veremos cual es el funcionamiento real de la subdirección de Recursos Humanos.

Esta subdirección se encuentra integrada por tres departamentos u oficinas y son:

1. Contratación y movimiento de personal
2. Planeación de Recursos Humanos
3. Relaciones laborales

Esta integrado por aproximadamente 7 personas (Subdirector, Coordinadores, Líderes y Secretarías), a las cuales tienen que cumplir con distintas funciones. En general esta área administra al personal de la Secretaria en base a las normas y lineamientos emitidos por GDF. Otras funciones importantes que realiza es coordinar todos los tramites de prestaciones y servicios; supervisar movimientos del personal; manejar las actas administrativas; coordinar las vacaciones; control de nomina; vigilar asistencias y puntualidad; difundir el reglamento y servicios que otorga ISSSTE; capacitar al personal coordinar y autorizar estímulos y recompensas; y formar la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.

La subdirectora de Recursos Humanos es la encargada de coordinar, planear y ejecutar las funciones que en materia de Recursos Humanos se refiere es decir, de todas las actividades anteriormente mencionadas. A continuación abordaremos de forma más específica las funciones y procedimientos que se realizan en esta Subdirección divididas por departamento.

### **OFICINA DE CONTRATACIÓN Y MOVIMIENTOS DE PERSONAL**

En la oficina de contratación y movimiento del personal las funciones que mas se ejercen son las de:

- ◆ Elaboración y pago de nominas
- ◆ Elaboración de formatos, estadísticas
- ◆ Control de movimiento de personal
- ◆ Manejo de los archivos y/o expedientes del personal

#### **A) ELABORACION Y PAGO DE NOMINAS**

Se realiza para que el trabajador pueda recibir su pago quincenal por prestar sus servicios en esta dependencia; y esta sea el justo y adecuado, según las percepciones y erogaciones a las que se hace acreedor en un lapso determinado.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

- ◆ Elaboración De Nómina
  1. Recepción del control de asistencia
  2. Recepción de la solicitud de pago extraordinario

3. Captura, anexa y coteja remuneraciones extraordinarias al salario
4. Envía a autorizar ante Subdirección de Recursos Humanos, Recursos Financieros y Coordinador Administrativo
5. Recibe documentos y listados autorizados
6. Tramita mediante oficio ante SGADP

◆ Pago De Nómina

1. Recepción y acomodo de listados y sobres (cheques)
2. Cuando se presenta el interesado se busca su sobre y nombre en lista
3. Se le pide que firme de recibido
4. Se cotejan firmas
5. Se entrega el cheque

B) MOVIMIENTOS DE PERSONAL.

Es la tramitación ante DGADP de los diferentes movimientos que se generan del personal ( es decir por nombramientos y/o modificación de situación del personal ).

PROCEDIMIENTOS:

◆ Personal De Estructura

1. Recepción y requisición de constancia de nombramiento y/o modificación de situación de personal
2. Solicita a la oficina de planeación la afiliación (en caso de ser necesario)
3. Envía a la DGADP la constancia y soporte para su registro en afectación en nómina
4. Recibe acuse, registra y archiva

◆ Movimientos De Personal De Base Por Baja

1. Recepción de oficio con actas de abandono de la oficina de Relaciones Laborales
2. Registra la constancia de modificación de personal
3. Envía el oficio a la DGADP formatos registrados y actas para su registro
4. Recibe de la DGADP los documentos autorizados y envía al archivo de Recursos Humanos.
5. Recibe acuse y registra en controles y archiva

C) MANEJO DE ARCHIVO

Es el control y registro de todos los documentos realizados con cada empleado (datos laborales, personales, incidencias, incapacidades médicas, vacaciones, cambio de horario, promociones, comisiones sindicales laborales y faltas).

## PROCEDIMIENTOS:

1. Recepción de la oficina de contratación el GAS autorizando y procesando y documentos del trabajador
2. Apertura de tarjetas Kardex para el trabajador
3. Solicitar al trabajador su firma y huella en la tarjeta de Kardex
4. Archivar tarjeta Kardex en el tarjetero correspondiente
5. Apertura del expediente personal y tarjeta auxiliar del trabajador

## OFICINA DE PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La oficina de Planeación de Recursos Humanos coordina, dirige, supervisa, planea, programa y tramita:

- ◆ La capacitación de los empleados
- ◆ El servicio social de los pasantes
- ◆ Las prestaciones de los empleados

### A) CAPACITACION DEL PERSONAL

En el afán de lograr el desarrollo del personal y el mejoramiento continuo del trabajo se aplican distintos pasos para lograr la mejor capacitación de los empleados.

## PROCEDIMIENTOS

### ◆ Cursos De Capacitación

1. Envía oficio y cédula de entrevista para la detección de necesidades de capacitación a cada área
2. Recibe cédulas de entrevistas requisitada y firmadas de cada área
3. Envía a la dirección de capacitación el estudio mediante un resumen ejecutivo
4. Recibe el dictamen de estudio
5. Elabora el programa anual de cursos de capacitación
6. Envía a la dirección de capacitación el programa para su aprobación
7. Envía a la subdirección de Finanzas el ante proyecto del programa
8. Recibe aprobación y dictamen
9. Recibe presupuesto autorizado para los cursos
10. Envía el programa anual para su licitación pública al Subcomité de Adquisiciones
11. Elabora el contrato de prestación de servicios y envía al prestador del servicio
12. Recibe contrato y documentos
13. Envía contrato a la firma del administrativo responsable
14. Inicia cursos (previa revisión del contrato, elabora calendarios y los difunde. Checa aulas disponibles y material didáctico y confirma al capacitador e inscripciones
15. Solicita el pago a la Subdirección de Recursos Financieros para el prestados
16. Envía reportes mensuales y trimestrales a la dirección de capacitación sobre los avances de los cursos

17. Elabora constancias para su acreditación de cursos, entregándolas a los interesados

◆ Cursos De Preparatoria Abierta

También, en el afán de lograr la superación del personal coordina y difunde el programa "Preparatoria Abierta".

PROCEDIMIENTOS:

1. Ubica Asesores
2. Prepara material didáctico
3. Organiza aulas y horarios
4. Difunde estos estudios

B) SERVICIO SOCIAL

Se encarga de reclutar, gestiona, detectar, dar seguimiento, registrar, controlar, y tramitar todas las necesidades de apoyo laboral que se generen con los prestadores de servicios.

PROCEDIMIENTOS:

1. Detecta necesidades de prestadores de servicios
2. Requisar formatos ante SEDESOL
3. Envía e inscribe programas al IPN y UNAM
4. Recibe prestadores de servicio, le otorga información de requisitos, lo entrevista y valora
5. Recibe documentación oficial de los requisitos (incluye solicitud de adscripción)
6. Elabora carta de asignación para recabar firmas de la Institución Educativa
7. Se encarga del seguimiento administrativo hasta su liberación por terminación del servicio con la constancia correspondiente

C) PRESTACIONES

El personal por el simple hecho de pertenecer a esta dependencia tiene derecho a una serie de prestaciones de las cuales se encarga de manejar esta área en cuanto al control y trámite. Dentro de las más importantes están:

PROCEDIMIENTOS:

◆ SAR

1. Requisar el formato contrato de cuenta individual del SAR y designación de beneficiarios
2. Entrega después de 30 días la copia sellada y tramitada en Bancomer
3. Recibe los contratos debidamente sellados y firmados
4. Los envía al archivo de Recursos Humanos

◆ **Tramite Ante El ISSSTE**

1. Elabora y requisita formatos de inscripción al ISSSTE
2. Envía al ISSSTE la relación y formatos para su aprobación
3. Recibe los formatos aprobados con la clínica de adscripción que corresponde al trabajador
4. Entrega al empleado su hoja de inscripción
5. En el momento en que se separa de la dependencia envía el reporte del personal que causo baja señalando la causa
6. Recibe el formato Relación de Baja y acuse
7. Lo turna a la oficina de archivo para el expediente personal del trabajador

◆ **Fondo De Ahorro Capitalizable**

1. Recibe el formato FONAC y documentación para su llenado
2. Envía el oficio a la DGADP y el formato del FONAC
3. Recibe el formato debidamente sellado y envía a la Oficina de Archivo de Personal

◆ **Elaboración De Constancias**

1. Recibe copia del último recibo de pago del solicitante
2. Investiga los antecedentes del interesado
3. Elabora la constancia respectiva con firma y sello del Jefe de Recursos Humanos
4. Entrega la constancia

## **OFICINA DE RELACIONES LABORALES**

En la Oficina De Relaciones Laborales Se dirige, organiza, supervisa y coordina:

- ◆ Asistencia
- ◆ Relaciones con el personal y
- ◆ La plantilla de personal

### **A) SUPERVISION Y CONTROL DE ASISTENCIA**

Es para llevar el control y registro de asistencias de todo el personal.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

◆ **Tarjeta De Asistencia**

1. Recibe solicitud de asignación de tarjeta de asistencia sellada y foliada
2. Elabora la tarjeta de asistencia, asignándole el número correspondiente, nombre del empleado, número de plaza, número de empleado y horario.
3. Envía con oficio la tarjeta al área correspondiente e interesado

◆ Lista De Asistencia

1. Elabora mensualmente listas a diferentes centros de trabajo
2. Entrega y recoge mensualmente las listas de asistencia
3. Procede a revisión y registro de anomalías
4. Archiva Listas validadas
5. Recibe reportes diarios del supervisor que verifica la asistencia física de en centros fijos de trabajo

◆ Asignación De Tarjeta De Asistencia

1. Recibe acuse y archiva
2. Elabora mensualmente las tarjetas
3. Entrega tarjetas a trabajadores que tienen que checar para su control

B) RELACIONES LABORALES

Se encarga de dar cumplimiento en materia laboral a trabajadores que incurran en faltas administrativas, es decir las relaciones con el personal

PROCEDIMIENTOS

◆ Citatorios

1. Se recibe el aviso de que el trabajador incurrió en faltas
2. Se levanta el acta administrativa
3. Se envía el citatorio al empleado

◆ Levantamiento De Actas Administrativas

1. Recibe el reporte
2. Elabora y envía citatorios al trabajador
3. Se levanta el acta correspondiente en donde se especifican todos y cada uno de los hechos
4. Se encía el acta administrativa a la instancia correspondiente.

## **E) COMUNICACIÓN SOCIAL**

Es el área encargada de difundir y promover las actividades de la SECTURGDF a través de los medios masivos de comunicación de manera objetiva. En general es la encargada de la emisión de datos tanto al interior como al exterior de la Dependencia, realizando muchas veces la función de mediador entre la prensa y la Institución.

Su objetivo es el de lograr que siempre que los habitantes del Valle de México, los del país y del resto del mundo se entere de forma oportuna (a través del medio de comunicación que más se adecue de acuerdo al programa y presupuesto) de las actividades y eventos que se llevan a cabo en la Ciudad de México como tipo de Información Turística

Está integrada por aproximadamente 5 elementos (Subdirector de Comunicación Social, Líder de proyecto, Secretaria y Asistentes), de los cuales la mayoría son de reciente ingreso ya que encontramos que la mayoría inicio sus labores en la SECTURGDF entre septiembre y octubre de 1998. El grado académico del personal se encuentra entre medio superior (técnico profesional) y Licenciatura.

En general el personal que labora en este departamento tiene que estar muy atento de:

- ◆ las relaciones públicas
- ◆ la recaudación de información
- ◆ la organización interna
- ◆ los eventos de prensa con relación al turismo
- ◆ los acontecimientos y situaciones que pueden afectar al turismo

Todo lo anterior para poder realizar mejor sus funciones es decir de forma no solo eficaz, si no, eficiente.

Esta subdirección tiene a su cargo las siguientes actividades:

- ⇒ Concertar entrevistas
- ⇒ Elaborar notas informativas
- ⇒ Preparar carpetas informativas
- ⇒ Elaborar síntesis informativas turísticas
- ⇒ Organizar conferencias de prensa
- ⇒ Supervisar boletines (internos y externos)
- ⇒ Maneja y control del banco de datos audiovisuales que se utilizan para la promoción
- ⇒ Manejo de las Relaciones Públicas.

Los principales medios que utilizan para realizar la difusión hacia el exterior son la radio, el periódico y la televisión, esto por que según argumentos del Subdirector son los medios más eficientes para dar a conocer la información generada.

Ahora veremos las actividades específicas más importantes, es decir las que se realizan más frecuentemente dentro de esta Subdirección, con los procedimientos que

se tienen que efectuar para lograr el buen cumplimiento de sus actividades. A continuación las enumeraremos:

#### A) CONFERENCIAS:

(son de carácter externo)

- ✓ Conseguir y preparar el material a utilizar en la conferencia. Este puede ser de apoyo, de servicio, de estructura, etc.
- ✓ Ubicar o conseguir el lugar donde se va a efectuar la conferencia
- ✓ Asistir de apoyo en la conferencia como organizadores.
- ✓ Una vez que ha terminado la conferencia se tiene que emitir un boletín de los asuntos que se trataron e incidencias que se presentaron.
- ✓ y por último hay que dar seguimiento a los asuntos que se trataron en la conferencia por que son informaciones que se tienen que dar a conocer.

#### B) ENTREVISTAS

(De carácter externo)

- ✓ En cuanto se solicita una entrevista lo primero que hay que hacer es preparar temas y conseguir la información de los mismos a tratar en la entrevista
- ✓ De inmediato se procede a ubicar el medio en el cual se hará pública la entrevista, esto de acuerdo a la importancia de los temas a tratar y del presupuesto que se le asigne.
- ✓ Realización de la entrevista,
- ✓ Análisis de las respuestas y edición de lo que se va a publicar .

#### C) SINTESIS INFORMATIVA (de carácter interno)

- ✓ Inicialmente se recaba información de distintos medios y formas
- ✓ Posteriormente se revisan las noticias que puedan ser de importancia para el funcionamiento y/o actividades de todas o alguna parte de la SECTURGDF.
- ✓ Se organiza toda esta información
- ✓ y por último se difunde a las instancias que pueda servir esta información.

#### D) MANEJO DEL MATERIAL AUDIOVISUAL

- ✓ Se conoce e identifica todos y cada uno de los materiales con los que se cuenta ( de tipo Audiovisual)
- ✓ Se organiza y clasifica, según su naturaleza y contenido
- ✓ Y por último se selecciona y maneja en cuanto es necesario para realizar cualquier tipo de actividad dentro del dependencia.

## F) COORDINACIÓN DE ASESORES.

El área de los asesores como se muestra, esta compuesta por de 3 elementos. En este cuestionario se trato de considerar los aspectos generales de la secretaria como ya se explico posteriormente, este estudio se realizo con las personas que elaboraban en este departamento; a continuación presentamos los resultados de este primer cuestionario.

### 1.- CONSIDERACIONES GENERALES.

- En relación a la pregunta de que si ¿conocían el objetivo general de la SECTURGDF?
- El 100% de los encuestados respondieron que si lo conocían.(3 personas)

Entre sus respuestas encontramos las siguientes que predominaron más.:

- a) fomentar el Turismo en el Distrito Federal.
- b) Promover el desarrollo de la actividad turística del Distrito Federal.

#### 1. ¿Considera importante saberlo?

- El 100% de los respondieron que si es importante conocerlo por las siguientes causas.(3 personas)
- ❖ Para saber a que se dedica la secretaria.
- ❖ Para enfocar los esfuerzos para complementar el objetivo.
- ❖ Para que el D.F. sea una opción mas para los turistas.

#### 2.- ¿Cuando ingreso a esta dependencia recibió algún curso inductivo con respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su puesto?

- El 66.66% de los entrevistados contesto que no reciben ningún curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su área.(2 personas)
- El 33.33% si recibe un curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o de su área y que casi siempre le sirvió para lograr la adaptación en el trabajo.(1 persona)

#### 3.- ¿El ambiente de trabajo es:?

- El 33.33% considero que su ambiente de trabajo es excelente para realizar su trabajo.(1 persona)
- Y el otro 66.66% considero que es muy bueno.(2 personas)

#### 4.- ¿Considera que el trabajo que Ud. Desempeña es valorado?

- El 100% de los encuestados señalaron que su desempeño es valorado siempre.(3 personas)

5.- ¿La convivencia laboral con sus compañeros es?

- El 100% respondieron que la convivencia laboral con sus compañeros es excelente.(3 personas)

6.- ¿El trabajo y desarrollo de sus funciones se basa en la cooperación y/o participación?

- El 66.66% consideraron que el trabajo y desarrollo de sus funciones se basan siempre en la cooperación y/o participación.(2 personas)
- El 33.33% restante se basan casi siempre en la cooperación y/o participación , para lograr hacer su trabajo y cumplir con sus funciones.(1 persona)

7.- ¿Conoce Ud., las funciones que debe desempeñar?

- El 66.66%. Es el porcentaje de las personas que respondieron que conocen casi todas las funciones que deben desempeñar en elaborar su trabajo.(2 personas)
- El 33.33% considero conocer todas las funciones que debe desempeñar en su trabajo.(1 persona)

8.- Cuando se les pregunto de ¿Que si existía un documento que le indicaran por escrito sus obligaciones? Respondieron.

- El 66.66% respondieron que no existe un documento que les indique, por escrito sus obligaciones.(2 personas)
- El otro 33.33% señalo que si existe un documento que indica sus obligaciones.(1 persona)

9.- En la pregunta de que mencionaran 5 actividades que realizaban en su trabajo, se encontraron que dependían de acuerdo a su puesto que desempeñaban dentro de su área de trabajo, entre las cuales se mencionaron las siguientes :

- Asesor.- elaboración de ponencias y presentaciones, opinión sobre diversos temas del turismo, elaboración de análisis del sector, apoyo a otras áreas.
- Secretaria.- llevar la agenda de los asesores Recibir llamadas, escribir a maquina y computadora, sacar copias y llenar formatos.
- Secretaria.- Cotizar diferentes tipos de Artículos (papelería, ferretería, etc.), mecanografiar oficios, pedidos y documentos varios.

10.- ¿Encuentra obstáculos para realizar su trabajo?

- El 100% de los encuestados respondieron de que había ningún obstáculo para realizar su trabajo.

11.- Para el desarrollo de sus funciones, ¿Ud., necesita mantener comunicaciones con otros departamentos y/o áreas?

- El 66.66% respondieron que casi siempre necesitan mantener una constante comunicación con otros departamentos y/o áreas.(2 personas)
- El 33.33% contestaron que siempre necesitan tener esa comunicación con otros departamentos y/o áreas.(1 persona)

12.- ¿Cómo es la comunicación de otros departamentos y/o áreas?

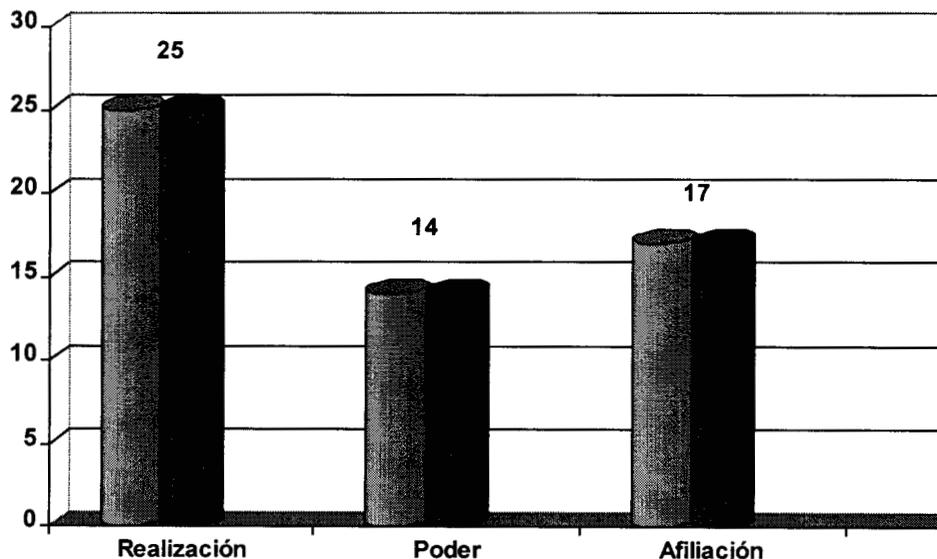
- El 33.33% respondieron que la comunicación con otros departamentos y/o áreas es excelente.(1 persona)
- El 66.66% aseguraron que la comunicación con otros departamentos y/o áreas es muy buena.(2 personas)

13.- En relación a la pregunta de. Si estuviera en sus manos la posibilidad de modificar algo en el trabajo ¿Qué sería?. Se obtuvo las siguientes respuestas:

- Hacer Equipos de trabajo.

La Motivación de los empleados en la coordinación de asesores se presenta en la siguiente forma:

25 fue el puntaje promedio que presentaron la tendencia hacia una mejor realización dentro de su área de trabajo. 14 y 17 respectivamente fue el puntaje de los que buscaban el poder y el otro tanto se inclinaron a la afiliación.



# CAPITULO 3. DIAGNOSTICO.

## **A) COORDINACION ADMINISTRATIVA**

- ◆ Espacio físico reducido. En esta área se cuenta con el espacio apenas suficiente para la ubicación de escritorios y otro material o equipo equivalente para la realización de las funciones correspondientes de los empleados, incluso la oficina principal del Coordinador Administrativo es muy pequeña.
- ◆ No se cuenta con lugares de espera suficientes. Las personas que necesitan entrevistarse con alguno de los trabajadores tienen que esperar de pie, por periodos de tiempo prolongados, pues en la Secretaría no se cuentan con sillas de sobra y tampoco se cuenta con el espacio suficiente para colocarlas.
- ◆ El puesto de Secretaria esta ocupado por dos personas, estas cuentan con tiempo de sobra para desempeñar sus funciones y por lo general desempeñan trabajo de tipo administrativo como por ejemplo: Elaborar oficios, cartas, archivo, etc.
- ◆ El personal en general no recibió ningún curso inductivo respecto al funcionamiento de la SECTURGDF y/o su puesto, aunque en los puestos de Secretaria no es tan importante el curso de inducción respecto al puesto ya que desempeñan trabajo secretarial básicamente, sí es importante que conozcan el funcionamiento y composición general de la Secretaría para la realización eficaz de las funciones y para que puedan colaborar en el logro de los objetivos de la SECTURGDF, lo que sin lugar a dudas reflejará una mayor realización personal con respecto al trabajo que están desempeñando.
- ◆ Una parte (33%) de los trabajadores que laboran en esta área no conocen en su totalidad sus funciones y/o obligaciones que deben desempeñar. Los trabajadores en su mayoría conocen sus obligaciones generales, pero no así las funciones específicas, pues la realización de estas necesitan de el cumplimiento de una serie de requisitos ya establecidos por dependencias de orden superior a la propia SECTURGDF ( como la Secretaría de Finanzas, Dirección General de Programación y Presupuesto, entre tantas otras), y están estipulados principalmente en manuales de procedimientos elaborados por las mencionadas dependencias o por la propia Secretaría.

## **B) SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS”.**

- ◆ No existe una delegación de autoridad eficiente. Debido a que en general los Jefes son los que más trabajan, pues a estas personas se les ve permanentemente ocupados desempeñando su trabajo.
- ◆ Se cuenta con personal de estudios básicos (primaria terminada) en algunos puestos como Supervisión técnica y Secretario de recursos financieros, lo que origina que a los responsables de dichos puestos no se les delegue responsabilidades mayores, lo anterior, porque la mayoría de las funciones que se desempeñan en dichos puestos son de menor responsabilidad.

- ◆ El personal en su mayoría no recibió un curso inductivo respecto a la SECTURGDF y/o su puesto al entrar a laborar a esta dependencia, lo que repercute en el desempeño de sus funciones, ya que aproximadamente la mitad del personal desconoce la existencia de algún manual de procedimientos que le indique sus funciones y/o manifiestan tajantemente que no existe tal documento, esto además implica que los trabajadores no conozcan la totalidad de sus funciones ya que en las encuestas manifestaron que conocen sólo algunas o casi todas las funciones que desempeñan y en consecuencia, no se tienen un desempeño laborar eficiente.
- ◆ Aunque en un porcentaje mínimo, existe personal que considera que el trabajo que realiza no es valorado y manifiestan sólo en ocasiones, frecuentemente o casi siempre, es valorado su trabajo; todo lo anterior repercute en la actitud desmotivante hacia el trabajo que se tiene, pues no se sienten integrados al mismo; y la afiliación al trabajo no es predominante en su conducta ya que incluso manifiestan tener obstáculos para realizar sus funciones.
- ◆ Los trabajadores requieren de constante comunicación para el desarrollo de sus obligaciones (como ellos mismos lo manifiestan) pero aunque en su mayoría los empleados consideren que existe al interior de esta área de trabajo y con otros departamento o áreas, una comunicación excelente; existe inconformidad al respecto ya que hubo quien considero que la Comunicación es regular e incluso dentro de las cosas que desearían cambiar se encuentran las siguientes:
  - Las Líneas de comunicación con otras áreas.
  - El ambiente laboral en general.
- ◆ No se llevan a cabo cursos de capacitación constantes, pues dentro de las cosas que los trabajadores desearían cambiar se encuentra la motivación hacia el trabajo por medio de cursos de capacitación, que respondan a las necesidades reales de la empresa ( como ellos mismo lo manifiestan en los cuestionarios ).
- ◆ En esta oficina no se cuenta con el equipo suficiente , pues los mismos trabajadores requieren que se les proporcione mayor equipo.
- ◆ Los procedimientos a seguir para el desarrollo de sus funciones requiere la consulta constante de los Manuales de Procedimientos , aunque la mayoría de los empleados manifieste que tales procedimientos no son complejos, que son relativamente sencillos, manifiestan por el contrario, que estos son lentos, Todo lo anterior implica deficiencias en el trabajo ya que la mayoría de los trabajadores manifestó que sí es posible abreviar algunos de los procedimientos que tienen que seguir para el cumplimiento de sus funciones, principalmente cuando son de naturaleza interna, pues agiliza los tramites, facilitan su uso y aplicación.
- ◆ Retrasos en el trabajo. Aunque los retrasos son ocasionales, una de las causas de estos es la complejidad del mismo trabajo, ( derivado de los procedimientos a seguir) y debido también a causas relacionadas con el presupuesto ( la autorización, la insuficiencia, etc.).

- ◆ Existe una predisposición de los trabajadores. Esto debido a que los trabajadores se encuentran renuentes a los trabajos de evaluación y adoptan actitudes a la defensiva cuando se realiza esta actividad, por temor a que esta perjudique su status en el puesto que ocupa, etc. .

### **C) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.**

- La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se encuentra en el piso No 6, la oficina es pequeña, no cuenta con el espacio suficiente para recibir a proveedores o hacer licitaciones. Para hacer este tipo de licitaciones en donde se debe de considerar la opinión de la Coordinación Administrativa, Subdirección de Finanzas, se tiene que adaptar las mesas donde trabajan el jefe de proyectos y el jefe del área de almacén; para hacer sus juntas. No existe un lugar cómodo para este tipo de reuniones.
- También no cuenta con el equipo mobiliario para su buen funcionamiento por ejemplo, para poder entrar con el Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales, la gente que quiere hablar con el, lo tiene que esperar parada por la razón de que no hay sillas suficientes.
- Los empleados que están bajo el cargo del Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales, no laboran normalmente si este no se encuentra en su oficina. Cuando el subdirector es llamado para una junta con el secretario o en cualquier otro lugar, se lleva a su gente más cercana como son el jefe de proyectos, el jefe del área de almacén, quedándose la subdirección sin vigilancia.
- Existe un verdadero problema en relación al conocimiento de el objetivo de la SECTURGDF, no todos los empleados (específicamente los operativos) lo conocen. Las personas de mandos superiores son los únicos que si lo saben en una proporción considerable.
- No existe una verdadera comunicación entre subdirecciones específicamente entre la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y la Subdirección de Finanzas, ya que el subdirector de Recursos Materiales tiene que firmar y notificar algunos gastos que se hacen, y en algunas ocasiones el no sabe en que se hacen esos gastos. Esta falta de comunicación también viene de arriba hacía abajo, ya que a veces se toman decisiones que afectan directamente a la subdirección de Recursos Materiales, y este es el último en saberlo.
- Las personas que se encuentran en un puesto operativo no cuentan con un manual en donde les indiquen sus actividades, por esta razón en algunos casos, hay personas que hacen una variedad de funciones que no concuerdan con su puesto. Como por ejemplo el Chofer, que realiza actividades propias de un jardinero, electricista, etc. Solamente existe este tipo de instrumento en los mandos superiores en el caso de la subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, el

subdirector cuenta con el Manual Administrativo, y un manual de procedimientos específicamente de su área de trabajo.

- Aunque el ambiente lo consideran bueno para trabajar, no existe un clima de cooperación y participación dentro de el área de trabajo, esto conlleva a que no se logre cumplir son las funciones que deben de desempeñar. Por la razón de que no existe una convivencia laboral, en términos generales, buena con sus propios compañeros.
- La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales no puede prever a todas las áreas de la Secretaria, porque no cuenta con el recurso económico necesario. Una de las razones por las cuales falta este recurso, es por el plan de Austeridad Implementado por el gobierno del D.F, para adquirir el material necesario para satisfacer las necesidades de la Secretaria de Turismo del Gobierno del Distrito Federal , repartir el material de papelería o hacer las licitaciones, lo que ha afectado considerablemente a dicha Subdirección.
- No cuenta con un lugar adecuado que sirva como almacén para guardar los materiales, pues aunque se cuenta con una bodega es muy pequeña, no se cuenta con el espacio suficiente para guardar la gran cantidad de material que se usa constantemente por las diferentes áreas;
- No se cuenta con el personal necesario para la rápida distribución de los materiales y equipo de trabajo y del adecuado mantenimiento de las instalaciones. Esto se puede verificar en el porcentaje de los servicios que son prestados por terceros a la SECTURGDF entre los cuales se pueden señalar el servicio de electricidad, plomería etc. Así como no se tiene la herramienta necesaria para hacer reparaciones si se presenta alguna avería dentro de las instalaciones.
- La cantidad de pasos para realizar alguna contratación o licitación, para adquirir algún material o bien inmueble son demasiados, así lo consideran las personas encargadas de realizar este tipos de contrataciones, en algunas ocasiones si no se cuenta con la información oportuna de los procedimientos, se tiende a llegar a cometer errores graves que en ocasiones afectan la imagen del directivo.
- En relación a la estructura de la organización los mandos superiores señalan que no cuentan con el personal operativo necesario, y que hay niveles altos que no deberían de existir por la razón de que no existió una planeación real cuando se formo la SECTURGDF.
- El trabajo en la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales es realizado en equipos de trabajo, pero, solo se toma en cuenta a los colaboradores más cercanos, los trabajadores operativos, quedan fuera de dichos equipos.

## D) SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

- En esta Subdirección, al igual que todas las que integran la coordinación administrativa tiene espacios muy reducidos, no solo para atender a gentes externas, sino también dado que es una área de servicio para el personal de la Dependencia, debería de contar con espacios asignados para la recepción de estos empleados. También es necesario que cada empleado cuente con un espacio mínimo para lograr su mejor desempeño. Esto se debe básicamente a que el edificio asignado no es muy grande para la cantidad de empleados que laboran en el, aunado a los constantes recortes presupuestales que han sufrido todas las dependencias a lo largo de estos últimos años y a la mala distribución de los espacios de trabajo.
- Hay otro factor muy importante que se tiene que considerar, es que la Subdirección no cuenta con suficiente libertad para realizar sus acciones en cuanto a planeación de cursos, elaboración de perfiles, selección de personal, etc., es decir en general con casi todas las actividades que tiene que realizar; ya que esta depende demasiado de las disposiciones de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, lo que le resta demasiada autonomía. En general su función es únicamente como enlace entre el personal de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal y la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal. Pensamos que esto se debe principalmente al hecho de que el Gobierno en sus planes de llevar un mayor control sobre todas y cada una de las actividades que realizan sus dependencias y sobre el personal que en ella labora, ha implementado sistemas de control que restan la importancia de departamentos como este, quitándole libertades y funciones importantes que bien podrían mejorar si se dejaran en manos de los empleados de la propia dependencia.
- De igual forma creemos que de igual importancia que ya se empiecen a dar cursos de inducción al SECTURGDF y a las distintas áreas que la integran, ya que les permitiría lograr un mayor proceso de adaptación a los centros de trabajo y sobretodo a los puestos. Tal vez hasta el momento esto no se ha podido dar por el hecho de que esta dependencia es de reciente creación y no han tenido el tiempo suficiente para estructurar todo lo que sería dicho curso.
- Por la misma razón suponemos que no han realizado lo que es el manual de inducción y que por disposición general del GDF se debe tener dentro de cada dependencia y estar a disposición de cada empleado, cosa que hasta el momento no se tiene.
- Muchos de los trámites que se tienen que realizar son un poco lentos por el hecho de que requieren autorización o supervisión de la DGADP lo hace que el proceso también sea un tanto largo.
- También es necesario implementar mayores mecanismos de control, más óptimos y centralizados sobre todo el personal, evaluaciones del desempeño, asistencias, etc.

- Algo también muy importante es que los jefes de todos los empleados respeten los horarios de los cursos de sus empleados, haciendo bien la programación de sus actividades, para que en el momento en que tengan que asistir a sus cursos, estos no se vean interrumpidos por causas de trabajo y así lograr que adquieran todos los conocimientos necesarios para lograr la máxima eficacia y eficiencia dentro de su área de trabajo.
- Actualmente no existen formatos para todos los trámites que se realizan dentro de esta área, solo están las condiciones generales o datos que debe incluir para cada proceso y dado que es un área en la cual constantemente se requiere de llenar formatos o solicitudes para realizar los trámites, si existiera ya un formato único en computadora para cada trámite (dentro de un carpeta asignada en la memoria de la red de toda la Secretaría), al cual todo el personal tenga acceso esto tendría múltiples beneficios tanto de ahorro de tiempo como facilidad para realizarlo.
- De igual forma se debe contar con mayores mecanismos y libertades para la selección de personal es decir, contratar personal con mayor disponibilidad, más capacidades y estudios, libertad de colocar al personal de acuerdo a sus estudios y mayor presupuesto para impartir cursos de capacitación
- En general se puede decir que dentro de esta área los empleados realizan muy bien sus funciones, solo con los pequeños detalles antes mencionados y que si los revisamos, los principales causantes de las deficiencias son factores que se presentan a fuera del departamento y que afectan directamente las labores o funciones que se tienen que realizar. La mayoría de los casos se aplica de forma exacta lo que debe de ser (lo establecido formalmente por escrito) con lo que es (como funciona en la realidad)

## **E) COMUNICACIÓN SOCIAL**

- Dentro de esta Subdirección no se encontró documento alguno por escrito que indicara formalmente cual era el objetivo. Las funciones y procedimientos a desempeñar, esto por el hecho de que en el momento en que se realizó esta investigación se estaba modificando, pero en general se encontró accesibilidad por parte de los empleados que la integran.
- Son pocas las observaciones acerca de esta Subdirección pero de las cosas más importantes es que esta área dada la naturaleza de sus actividades y la importancia de las mismas requiere de un mayor presupuesto y de más equipo para lograr mayor eficiencia y el fortalecimiento del área. Esto es un poco difícil debido principalmente a los recortes presupuestales que ha tenido que aplicar el Gobierno por la caída de ingresos por la baja de los precios del petróleo

- También es importante que al personal de esta área reciba mayor información sobre el funcionamiento de la Secretaria, por que se detecto falta de conocimientos importantes.

## **F) COORDINACIÓN DE ASESORES.**

- En esta área se encontró con una parcial negación, por parte de los asesores del secretario para contestar los cuestionarios (solo se pudo entrevistar a uno de los asesores).
- Los Asesores son autoritarios y rígidos con sus empleados. La secretaria tiene que pedir la opinión del jefe de asesores para realizar sus funciones, por esta razón son celosos de la información que se maneja dentro de su área de trabajo.
- Existe el problema de que no esta funcionando o no se esta implementando adecuadamente el curso inductivo, que la Subdirección de Recursos Humanos tiene la obligación de dar a los empleados de recién ingreso.
- El espacio que tiene esta área, en contrario de la subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, es amplio ya que cuentan con dos oficinas y una sala de juntas, en donde se reúnen para discutir los asuntos relacionados a las decisiones del Secretario.
- Nunca se encuentran en sus oficinas, y para localizarlos hay que esperar un tiempo prolongado y hasta días para poderlos encontrar en sus oficinas.
- ◆ Estructuración burocrática. Básicamente la estructuración de los puestos y los procedimientos son demasiados y complejos, aunque la actitud de quienes laboran no presentan rasgos de actitud altamente burocráticas, las personas son absorbidas por el propio sistema.

A continuación se muestra de manera esquemática los problemas identificados en este trabajo:

Problema	Descripción del problema	Coordinación administrativa	Subdirecciones			Comunicación Social	Coordinación de Asesores.
			Recursos Financieros	Recursos Materiales y Servicios Generales	Recursos Humanos.		
Espacio Físico Reducido en sus instalaciones.	Instalaciones Pequeñas, apenas suficientes para la ubicación de materiales y equipo necesarios para el desarrollo de sus funciones de los empleados.	X		X	X		
Falta de equipo mobiliario	No se cuenta con sillas o sillones necesarios, para personas que visitan alguna área de la dependencia.	X		X			
Falta de inducción a la SECTURGDF.	No se da ningún curso de inducción respecto al funcionamiento de la SECTURGDF.	X		X	X		
Desconocimiento de funciones.	Los trabajadores operativos, no identifican totalmente sus funciones que van a realizar dentro de la dependencia, por falta de algún manual que se las indique.	X	X				
Delegación de autoridad casi nula.	Los jefes de área no delegan la autoridad suficiente para que el personal operativo, tome sus propias decisiones para realizar su trabajo, es necesario contar con la presencia de estos para que las realicen.		X	X			
Escolaridad mínima.	Dentro de la dependencia, se encuentran personas ocupando puestos de un nivel técnico, que tienen terminada la primaria o secundaria		X				
Falta de valoración del trabajo de los empleados.	La mayoría de las personas sienten que no son valoradas en su totalidad, al realizar sus funciones dentro de su área de trabajo.	X					

Problema	Descripción del problema	Coordinación administrativa	Subdirecciones			Comunicación Social	Coordinación de Asesores.
			Recursos Financieros	Recursos Materiales y Servicios Generales	Recursos Humanos.		
Comunicación deficiente, en su propia área y con otros departamentos.	Las líneas de comunicación dentro de la dependencia con otros departamentos, es deficiente provocando con esto la falta de comunicación entre jefes de área.		X	X			
Los cursos de capacitación no son constantes.	Los cursos de capacitación no son constantes, provocando con esto una disminución en su rendimiento laboral.		X		X		
Material y equipo de trabajo, insuficientes.	No se cuenta con el equipo de trabajo suficiente para realizar sus funciones adecuadamente, dentro de su área de trabajo.		X			X	
Procedimientos funcionales complejos y/o lentos.	Para realizar alguna actividad es necesario consultar los manuales de procedimientos, constantemente, provocando que el trabajo se realice lentamente.		X	X			
Falta de manuales de procedimientos en el ámbito operativo.	Esta falta de manuales de procedimientos provoca, que los empleados a niveles operativos realicen diversas actividades que no van con el puesto que ocupan.			X			
Falta de cooperación laboral.	No existe un clima de cooperación y participación por parte de los integrantes de las diversas áreas, para realizar sus funciones.			X			
Falta de Recursos Económicos.	Por falta de este recurso, no se pueden adquirir los materiales necesarios para satisfacer las necesidades de la SECTURGDF.			X		X	
Planeación y distribución de la plantilla laboral inadecuada.	La estructura de la organización, cuenta con demasiados puestos directivos y pocos a nivel operativo						

Problema	Descripción del problema	Coordinación administrativa	Subdirecciones			Comunicación Social	Coordinación de Asesores.
			Recursos Financieros	Recursos Materiales y Servicios Generales	Recursos Humanos.		
No se forman equipos de trabajo con los empleados operativos.	Se discriminan las opiniones de los trabajadores operativos, en función de las actividades que realizan los directivos.			X			
Mínima Autonomía de la SECTURGDF.	La dependencia no cuenta con la autonomía suficiente para realizar sus acciones de planeación.				X		
Falta de un manual de Inducción.	No se cuenta con un manual de inducción dentro de la Secretaría, aun sabiendo que es una disposición general del GDF, que todas las dependencias lo tengan.					X	
Los mecanismos de control no son óptimos.	No se cuenta con mecanismos de control, para las actividades que realizan los empleados dentro de la dependencia.					X	
Mala Programación de las actividades de trabajo.	La programación de las actividades, no se realiza eficientemente por los jefes de los empleados, para que estos puedan tomar cursos de capacitación, y así elevar su desempeño dentro de la Secretaría.					X	
Conducta autoritaria y rígida de los jefes de dichas áreas	Los directivos no tienen la disposición de dar información respecto a su área de trabajo, para dar alguna información, el empleado debe de pedir la autorización de su jefe.						X
Absentismo en los puestos de trabajo.	A nivel directivo, el ausentismo se presenta con más frecuencia.						X

Problema	Descripción del problema	Coordinación administrativa	Subdirecciones			Comunicación Social	Coordinación de Asesores.
			Recursos Financieros	Recursos Materiales y Servicios Generales	Recursos Humanos.		
Mecanismos de selección y contratación personal inadecuados.	No se cuenta con mecanismos para la selección y contratación del personal de acuerdo al perfil de cada puesto.				X		
Falta de formatos únicos ya establecidos.	No existen formatos para todos los trámites que se realizan dentro de esta área.				X		
Predisposición negativa de los trabajadores.	Los trabajadores se encuentran renuentes a las actividades de evaluación y adopta actitudes a la defensiva, por temor a perjudicar su trabajo dentro de la SECTURGDF.		X				X
Falta de manuales de procedimientos administrativos.	No se encuentra un documento por escrito que indique las funciones y procedimientos a desempeñar.					X	
Espacio físico amplio, respecto al número de empleados existentes dentro de esta área.	El espacio es demasiado grande respecto a las demás áreas, que no cuentan con el espacio suficiente para realizar sus funciones.						X
Estructuración burocrática.	La estructuración de los puestos y procedimientos son demasiados complejos.	X	X	X		X	X

**FUENTES**

**BIBLIOGRAFICAS Y DOCUMENTALES.**

**“Manual De Procedimientos”**

Subdirección De Recursos Materiales Y Servicios Generales.  
Secretaría De Turismo. Coordinación Administrativa.  
(Septiembre De 1998)  
*Oficialía Mayor. Dirección General De Modernización Administrativa.*

**“Manual De Procedimientos”.**

Subdirección De Recursos Humanos.  
Secretaría De Turismo. Coordinación Administrativa.  
(Septiembre De 1998)  
*Oficialía Mayor. Dirección General De Modernización Administrativa.*

**“Manual De Procedimientos”**

Subdirección De Recursos Financieros.  
Secretaría De Turismo. Coordinación Administrativa.  
(Septiembre De 1998)  
*Oficialía Mayor. Dirección General De Modernización Administrativa.*

**“Manual Administrativo”.**

Secretaría De Turismo  
(Mayo De 1998)  
*Oficialía Mayor. Dirección General De Modernización Administrativa.*

**“Ley De Turismo Del Distrito Federal”.**

*Secretaría De Turismo Del Gobierno Del Distrito Federal.  
(Mayo De 1998)*

**“Reglamento Interior De La Administración  
Pública Del Gobierno Del Distrito Federal”.**

*(Titulo primero, capitulo I, artículos 1º y 2º; titulo segundo, Capitulo VI  
Articulo 13; Titulo cuarto, capitulo único, articulo 83.)*

**“Decreto Que Reforma El Reglamento Interior  
De La Administración Pública Del Distrito Federal”**

*Articulo único, artículos 64-bis 1, 64-bis 3.*

**“Ley De Fomento Para El Desarrollo Económico Del Distrito Federal”.**

*(Titulo primero, capitulo único, artículos 1º y 2º fracciones I,II y IV.)*

**“Ley De Procedimientos Administrativos Del Distrito Federal”.**

*(Gaceta oficial del 21 de diciembre de 1995)*

**“Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”**

*(Articulo 122, apartado c, base tercera, fracción I)*

**“Comportamiento Organizacional”**

**Conceptos, Controversias Y Aplicaciones.**

*Stephen P. Robbins. Sexta edición.  
Editorial, Prentice- Hall Hispanoamericana S.A.  
(Año 1998)*

# ANEXOS: CUESTIONARIOS.

## CUESTIONARIO

### CONSIDERACIONES GENERALES

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información general sobre el funcionamiento de la SECTURGDF. La información obtenida será confidencial y manejable desde la perspectiva de un trabajo escolar. Gracias por contestarlo.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes preguntas de acuerdo a su experiencia y punto de vista

Sexo F ( ) M ( )  
Area en que labora \_\_\_\_\_  
Puesto \_\_\_\_\_  
Grado Académico \_\_\_\_\_  
Fecha de Ingreso a la SECTURGDF \_\_\_\_\_

### I. CONSIDERACIONES GENERALES

1.-¿ Conoce Ud. el objetivo general de la SECTURGDF?

Si ( ) No ( )

a) ¿Cuál es? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.-¿ Considera importante conocerlo?

Si ( ) No ( )

Por que \_\_\_\_\_

3.-¿ Cuando ingreso a esta dependencia recibió algún curso inductivo con respecto Al funcionamiento de la SECTURGDF y/o su puesto?

Si ( ) No ( )

a) Si su respuesta es si. ¿ El curso le sirvió para facilitar la adaptación en su trabajo?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

4.- ¿El ambiente de trabajo es?

Excelente Muy bueno Regular Poco agradable Desagradable

5.- ¿Considera que el trabajo que Ud. desempeña es valorado?

Siempre Casi siempre Frecuentemente En ocasiones Nunca

6.-¿ La convivencia laboral con sus compañeros es?

Excelente Muy bueno Regular Poco agradable Desagradable

7.-¿ El trabajo y desarrollo de sus funciones se basa en la cooperación y/o participación?

Siempre Casi siempre Frecuentemente En ocasiones Nunca

8.-¿Conoce Ud. las funciones que debe desempeñar?

Todas Casi todas Algunas Pocas Ninguna

9.-¿ Existe un documento que le indique por escrito sus obligaciones?

Si No Lo desconozco

10.- Menciona 5 actividades que desempeñe en su trabajo

---

---

---

11.-¿Encuentra obstáculos para realizar su trabajo?

Si                      No

12.- ¿Para el desarrollo de sus funciones, Ud. necesita mantener comunicación con otros departamentos y/o áreas?

Siempre      Casi siempre      Frecuentemente      En ocasiones      Nunca

13.- ¿Cómo es la comunicación con otros departamentos y/o áreas?

Excelente      Muy buena                      buena                      Regular                      Deficiente

14.- ¿Si estuviera en sus manos la posibilidad de modificar algo en el trabajo ¿Que sería?

---

---

---

CONSIDERACIONES ESPECIFICAS (SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS)

1.- ¿Ud. participa de alguna forma en la elaboración del presupuesto de egresos de la STGDF?  
 Si No

a) Si su respuesta es positiva. Mencione en qué parte del proceso interviene

2.- ¿Para la elaboración del presupuesto para la SECTURGDF se siguen los lineamientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para la Administración del Ejercicio Presupuestal?

Todos Casi Todos Algunos Pocos Ninguno

a) Existe algún otro documento que lo guíe en la elaboración del presupuesto. Especifique

3.- Mencione los procedimientos generales a seguir, para la formulación del proyecto de egresos de la SECTURGDF

4.- Considere que los procedimientos a seguir para la elaboración del proyecto de egresos de la SECTURGDF son:

	1	2	3	4	5	
Demasiados						Insuficientes
Complejos						Sencillos
Rápidos						Lentos

5.- Es posible abreviar algunos de los procedimientos

Si No Porque \_\_\_\_\_

6.- La distribución interna de egresos de la SECTURGDF se realiza en base a

7.- Que información de tipo contable se elabora en esta subdirección

8.-¿ Existen algunas normas establecidas para la elaboración de los estados financieros?

Si No

a) En caso de que su respuesta sea positiva indique cuales

9.- Existen retrasos de trabajo en ésta área.

Siempre      Casi siempre      Frecuentemente      En ocasiones      Nunca

10.- ¿Cuál es la razón principal por la cual se retrasa el trabajo? Puede elegir más de una opción.

- a) La falta de material y equipo necesario
- b) El desconocimiento de sus funciones
- c) La complejidad del trabajo
- d) Otra. Especifique \_\_\_\_\_

11.-¿ Quién es el encargado de autorizar y llevar el manejo de los egresos de la SECTURGDF

\_\_\_\_\_

12.- A parte de intervenir en la elaboración de presupuestos de la SECTURGDF, ¿Qué otras funciones realiza?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



6. ¿En que porcentaje ha afectado el plan de austeridad implementado por el Gobierno, sus actividades dentro de la organización?

- Del 0 al 5% ( )
- Del 6% al 25%( )
- Del 26% al 50%( )
- Del 51% al 75% ( )
- Del 76% al 100% ( )

7. ¿Cuenta con el material necesario para satisfacer las necesidades requeridas por las áreas de la Secretaria de Turismo?

Siempre.( ) Casi siempre. ( ) Regularmente.( ) Casi nunca.( ) Nunca.( )

8. Ponga cinco causas por las cuales no puede realizar sus actividades adecuadamente cuando se presenta algún problema en su área de trabajo.

---

---

---

---

---

9. ¿Qué opina sobre la cantidad de reglas, políticas y practicas que se aplican, para controlar el cumplimiento de sus actividades?

Son demasiadas( ) Mas o menos demasiadas( ) Son pocas( )

10. ¿En que porcentaje considera, que se proporcionen los servicios de reparación y mantenimiento de la Dependencia por medio de contratación a terceros?

---

---

11. Mencione algunos servicios prestados por contratación de terceros para reparación y mantenimiento de los bienes muebles de la Secretaria.

---

---

---

---

---

---

12. ¿Sabe cuales son las áreas con las que interactua su área de trabajo?

SI ( )

NO( )

Si contesto si diga ¿cuales son? y si contesto que no diga ¿por qué causas? \_\_\_\_\_

---

---

---

13. ¿Considera que los organigramas coinciden con la estructura real de la organización?

Si ( )

No ( )

¿Por que? \_\_\_\_\_

---

---

---

14. ¿Existen canales de comunicación adecuados para el desarrollo de sus actividades?

Muy adecuados ( ) Adecuados ( ) Neutral ( ) No muy adecuados ( )

15. Dentro de su área de trabajo ¿tienen implementado algún control Interno?

Si ( )

No ( )

Si su respuesta es si ¿Cuál es? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

16. ¿Recibe información previa sobre los cambios que afectan su área de trabajo?

Siempre.( ) Casi siempre.( ) Regularmente.( ) Casi nunca.( ) Nunca.( )

17. ¿Que medios utiliza para convencer a sus colaboradores, en cuanto a la negociación de algún problema?

- ( )Comunicación.
- ( )Toma de decisiones.
- ( )Manejo de conflictos.
- ( )Trabajo en equipo.

18. En tener mayor comunicación con sus colaboradores ¿le facilita la toma de decisiones?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Neutral.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

19. ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para evaluar el desempeño dentro de su área de trabajo?

- Una vez a la semana.
- Una vez al mes.
- Una vez al año.
- Otro. \_\_\_\_\_

20. ¿Considera que la estructura de la organización es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?

Muy adecuada ( ) Adecuada ( ) Neutral ( ) No muy adecuada ( )

21. Cuando trabaja en equipo ¿Los puntos de vista de los integrantes son tomadas en cuenta?

Siempre.( ) Casi siempre.( ) Regularmente.( ) Casi nunca.( ) Nunca.( )

22. ¿Qué se hace para mejorar la eficiencia de los empleados?

- Se forman equipos.
- Se delegan responsabilidades.
- Se realizan dinámicas de grupo.
- Se proporciona la información completa y actualizada.

**Instrucciones:** Señale la respuesta (básicamente de acuerdo o básicamente en desacuerdo) que mejor represente sus sentimientos en cada inciso.

	Básicamente De acuerdo	Básicamente En desacuerdo.
1. Concedo el valor a la estabilidad de mi trabajo.	_____	_____
2. Me gusta que la organización sea previsible.	_____	_____
3. El mejor trabajo para mí sería uno con un futuro incierto.	_____	_____
4. Me gusta trabajar en el gobierno.	_____	_____
5. Las reglas, políticas y procedimientos me provocan frustración.	_____	_____
6. Me gusta trabajar en una empresa con 85,000 empleados en todo el mundo.	_____	_____
7. El ser empleado independiente significaría más riesgos de los que estoy dispuesto a correr.	_____	_____
8. Antes de aceptar un empleo , me gustaría conocer la descripción exacta del puesto.	_____	_____
9. Prefiero un trabajo de pintor independiente, que uno de empleado en un Departamento de la Oficina de Transito.	_____	_____
10. La antigüedad debe ser tan importante como el rendimiento para determinar los aumentos de sueldos y ascensos.	_____	_____
11. Me enorgullecería trabajar en la compañía más grande y exitosa de cualquier campo.	_____	_____
12. Si me dieran a elegir, preferiría ganar \$40,000 al año como subdirector de una compañía pequeña que \$45,000 como empleado administrativo de una grande.	_____	_____
13. Pienso que llevar un gáfete de empleado con un número es una experiencia degradante.	_____	_____
14. Los cajones del estacionamiento de la Secretaria , se debería de distribuir con base en el nivel de puesto.	_____	_____
15. Si un contador trabaja en una organización grande, no puede ser un verdadero profesional.	_____	_____
16. Antes de aceptar un empleo (si pudiera), me gustaría estar seguro de que la compañía tiene un buen programa de prestaciones a los empleados.	_____	_____
17. Es probable que una empresa no alcance al éxito si no establece una clara serie de reglas y procedimientos.	_____	_____
18. los horarios de trabajo regulares y las vacaciones son más importantes para mí que encontrar emociones en el trabajo.	_____	_____
19. Se debe de respetar a las personas de acuerdo con su rango.	_____	_____
20. las reglas están hechas para romperse.	_____	_____

## A USTED ¿QUÉ LO MOTIVA?.

Lea cada una de las siguientes afirmaciones y ponga un círculo entorno al número que se aproxime más a su manera de pensar. analice sus respuestas en el contexto de su trabajo.

	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>				<b>Totalmente de acuerdo</b>
1. Pongo mucho empeño en mejorar mi rendimiento en el trabajo.	1	2	3	4	5
2. Me gusta la competencia y ganar.	1	2	3	4	5
3. Frecuentemente me encuentro hablando con quienes me rodean de situaciones no laborables.	1	2	3	4	5
4. Me gustan los grandes retos.	1	2	3	4	5
5. Me gusta tener el mando de las cosas.	1	2	3	4	5
6. Me gusta agradarle a los demás.	1	2	3	4	5
7. Me gusta saber cuando he avanzado cuando termino mis actividades.	1	2	3	4	5
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que no estoy de acuerdo.	1	2	3	4	5
9. Tiendo a establecer relaciones estrechas con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
10. Me gusta establecer metas realistas y alcanzarlas.	1	2	3	4	5
11. Me gusta influir en los demás para salirme con la mía.	1	2	3	4	5
12. Me gusta formar parte de grupos y organizaciones.	1	2	3	4	5
13. Me gusta la satisfacción de terminar una actividad difícil.	1	2	3	4	5
14. Con frecuencia me esfuerzo por tener más control de las circunstancias que me rodean.	1	2	3	4	5
15. Disfruto trabajar con otros, más que trabajar solo	1	2	3	4	5

**Cuestionario.**

**INSTRUCCIONES.** Conteste brevemente las siguientes preguntas.

1. Mencione el objetivo de la Subdirección a la que pertenece.

---

---

---

2. ¿Que oficinas la integran.?

---

---

---

3. Diga 5 funciones del departamento en general.

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

d) \_\_\_\_\_

e) \_\_\_\_\_

4. ¿Qué funciones tiene a su cargo.

---

---

---

---

5. De todas las funciones que tiene a su cargo mencione ¿cuales son las que más ejerce?, Esquematice los pasos a seguir en cada una.

<b><i>Nombre de la actividad</i></b>	<b><i>Nombre de la actividad.</i></b>	<b><i>Nombre de la actividad</i></b>
<b>Procedimientos</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Procedimientos</b>
a) _____	_____	_____
b) _____	_____	_____
c) _____	_____	_____
d) _____	_____	_____
e) _____	_____	_____