



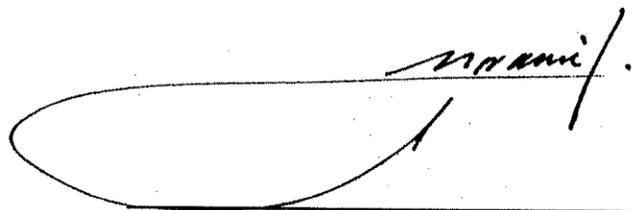
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**



LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRÓ
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACION Y CALIDAD**



C. HUMBERTO SARMIENTO LUEBBERT

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 DE JULIO DE 2004
ESTE DOCUMENTO DEJA SIN EFECTO EL MANUAL
AUTORIZADO EL 15 DE MAYO DE 2003 Y SU
COMPLEMENTO DE FECHA 30 DE MAYO 2003

ESTE DOCUMENTO CONSTA DE 147 HOJAS



**IDENTIFICACION DE FIRMA (S) O RUBRICA (S) DE VALIDACION
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

NOMBRE Y CARGO

FIRMA O RUBRICA

**Lic. Rosario Graham Zapata
Directora General**

**Lic. Fabricio Julián Gaxiola Moraila
Director de Facilitación**

**Lic. Mario Alberto Magdaleno Peralta
Director de Normalización y Certificación**

**Lic. Manual Alvarez Santillán
Director de Verificación**



SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

JULIO DE 2004



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

I N D I C E

I N D I C E

	Página
Introducción	5
I. Marco Jurídico – Administrativo	7
II. Objetivo	11
III. Políticas de Operación:	13
Dirección de Facilitación	14
Dirección de Normalización y Certificación	15
Dirección de Verificación	17
IV. Procedimientos:	18
Dirección de Facilitación	19
➤ Convocar a los Miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo en Sesión Ordinaria y/o Extraordinaria	20
➤ Atención a la Ciudadanía sobre Temas que Competen al Proyecto Nacional de Facilitación Turística	24
➤ Atención y/o Actualización permanente de Temas Propuestos para inclusión en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística	27
➤ Operación de los Grupos de Trabajo	29
Dirección de Normalización y Certificación	33
➤ Elaboración de Anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	34
➤ Modificación a las Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	41
➤ Aprobación de Unidades de Verificación Turística	46

	Página
➤ Renovación de la Aprobación como Unidad de Verificación Turística	49
➤ Ampliación de Servicios de las Unidades de Verificación para la Evaluación de la Conformidad de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas	52
➤ Aprobación de Organismos de Certificación Turística	55
➤ Renovación de la aprobación como Organismo de Certificación Turística	58
➤ Ampliación de los Servicios de los Organismos de Certificación Turística	61
Dirección de Verificación	64
➤ Inscripción de Prestadores de Servicios Turísticos al Registro Nacional de Turismo	65
➤ Actualización del Registro Nacional de Turismo	69
➤ Expedición de Credencial de Reconocimiento Inicial para la Acreditación como Guía de Turistas	73
➤ Refrendo de Credencial de Reconocimiento para la Acreditación como Guía de Turistas	78
➤ Canje o Recredencialización de Credencial de Reconocimiento de Guías de Turistas	83
➤ Reposición de Credencial de Reconocimiento de Guías de Turistas	88
➤ Atención de Quejas y Sugerencias	92
➤ Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos	95
➤ Procedimiento Administrativo de Infracción	100
➤ Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos, a través de las Dependencias de Turismo en las Entidades Federativas	122
➤ Complemento del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Mejora Regulatoria	140



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 5

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

INTRODUCCION

INTRODUCCION

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá el manual de Procedimientos para su funcionamiento, que deberá contener información sobre los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Mejora Regulatoria, es el instrumento que precisa los procedimientos y ámbitos de responsabilidad en los cuales se desarrollan las labores de las áreas que la integran y se involucran en el proceso, proporcionando un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal y contribuyendo a una mayor eficiencia y productividad de la Secretaría; con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo.

El presente Manual de Procedimientos se integra en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación, los Procedimientos con sus respectivos Diagramas de Flujo, así como los formatos e instructivos de llenado, los cuales serán utilizados en los procesos a desarrollar.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Mejora Regulatoria, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, compendiarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las condiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras o por la aportación de los usuarios en nuevas ideas o información que simplifique los procedimientos establecidos en el presente manual, la Dirección General de Mejora Regulatoria, deberá mantenerlo actualizado.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 7

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

I. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
D.O.F. 31XII-1976 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
D.O.F. 13-III-2002

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983

Ley Federal de Turismo
D.O.F. 31-XII-1992 y sus reformas

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D.O.F. 4-VIII-1994 y sus reformas

Ley Federal sobre Metrología y Normalización
D.O.F. 1-VII-1992 y sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2002

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
D.O.F. 18-XI-1981 y sus reformas



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 9

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

Reglamento de la Ley Federal de Turismo
D.O.F. 2-V-1994 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 15-VI-2001 y su última reforma D.O.F. 9-VIII-2002

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 20-VIII-2001

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización
D.O.F. 14-I-1999

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2006
D.O.F. 30-V-2001

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal que
corresponda

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Turismo 2001-2006
D.O.F. 22-IV-2002

ACUERDOS

Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las Unidades Administrativas y órgano
desconcentrado a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.
D.O.F. 19-VI-2001

Acuerdos para la Descentralización de la Función de Verificación y Vigilancia de la
Operación de los Servicios Turísticos con los Gobiernos de los Estados.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO

NOM-05-TUR-1998, Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las
operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.
D.O.F. 31-VII-1998

NOM-06-TUR-2000, Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes.
D.O.F. 8-III-2001

NOM-09-TUR-1997, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.
D.O.F. 4-VIII-1997

NOM-010-TUR-2001, de los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.
D.O.F. 02-I-2002

NOM-011-TUR-2001, Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los operadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.
D.O.F. 22-VII-2002

NOM-01-TUR-2002. de los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, Agencias de viajes, alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.
D.O.F. 03-III-2003

NOM-07-TUR-2002, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.
D.O.F. 26-II-2003

NOM-08-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.
D.O.F. 05-III-2003

DOCUMENTOS NORMATIVOS - ADMINISTRATIVOS

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 14-IX-2001

Manual de Organización Específico de la Dirección General de Mejora Regulatoria
Autorizado el 17 de marzo de 2004

Convenio de Colaboración para Fortalecer el Proceso de Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo con el Órgano Interno de Control.
Firmado 7-VIII-2002



II. OBJETIVO

II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo que sirva de guía y consulta, y que permita al personal de la Dirección General de Mejora Regulatoria, identificar las políticas de operación y procedimientos en el desarrollo de las actividades de cada una de las áreas que la integran coadyuvando en la consecución de sus objetivos y metas.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 13

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

III. POLITICAS DE OPERACION

DIRECCION DE FACILITACION

- Deberá proponer, evaluar y dar seguimiento a las actividades convenidas entre la Secretaría y las autoridades correspondientes, que incidan en la facilitación para la operación y desarrollo de la prestación de servicios turísticos, en materia de mejora regulatoria.
- Deberá participar conjuntamente con el Director General en los Comités y grupos de trabajo, que tengan por objeto la revisión y el análisis del marco regulatorio en materia de facilitación del sector. Asimismo, llevará el seguimiento de los asuntos correspondientes.
- Participará en los diferentes foros en los que participe el Sector Turismo en materia de facilitación. Asimismo, deberá elaborar y presentar las propuestas de los acuerdos a que se lleguen, llevando el control y seguimiento de los avances.
- Deberá dar respuesta por escrito a las solicitudes presentadas por la autoridad competente, relacionados con los planteamientos en materia de mejora regulatoria.
- Deberá promover e impulsar entre el sector público, privado y social la Comisión Ejecutiva de Turismo.
- Deberá instrumentar el Proyecto Nacional de Facilitación Turística, revisándolo y actualizándolo permanentemente.
- Deberá proponer ante las autoridades correspondientes, las reformas normativas y operativas establecidas en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística.
- Deberá elaborar los informes o reportes sobre las actividades desarrolladas y presentarlos a la Dirección General de Mejora Regulatoria.

DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION

- Deberá elaborar el Programa Anual de Normalización Turística, para que posteriormente sea integrado en el Programa Nacional de Normalización. Asimismo, llevar el control y seguimiento de los avances.
- Deberá elaborar los anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas y su respectiva Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR).
- Deberá identificar a los expertos técnicos de las Dependencias y de las asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos que participarán en el análisis de los anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas Turísticas.
- Consensuar para su aprobación los anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas Turísticas con los integrantes de los subcomités o grupos de trabajo.
- Deberá revisar cada quinquenio o antes, si se considera conveniente, las Normas Oficiales Mexicanas del Sector y proponer ante la Dirección General de Mejora Regulatoria las modificaciones que habrán de someterse en su caso, ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.
- Deberá realizar a través o en coordinación con las autoridades estatales de turismo, consultas regionales o estatales en la elaboración, modificación y revisión de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas con el propósito de recabar las inquietudes del sector turístico que se está normando.
- Será su responsabilidad enviar los proyectos de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas para consulta pública y en su caso, las respuestas a los comentarios recibidos durante la misma, así como las Normas Oficiales Mexicanas definitivas que sean aprobadas por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que sean publicadas en el Diario Oficial de la Federación.
- Participar conjuntamente con la Dirección General de Mejora Regulatoria en los Comités Consultivos Nacionales de Normalización de otras Dependencias que incidan en el sector turístico.

- Deberá coordinar los trabajos del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, sus Subcomités y los grupos de trabajo que se formen para la elaboración de proyectos de normas turísticas.
- Deberá promover a través de los Organismos Nacionales de Normalización las Normas Mexicanas de Calidad que incidan en el sector turístico.
- Deberá participar en las reuniones de trabajo de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y sus comités de evaluación de unidades de verificación y organismos de certificación para su aprobación técnica.
- Podrá participar en las reuniones internacionales en materia de normalización.

DIRECCION DE VERIFICACION

- Será responsable de inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo que así lo soliciten, verificando que cumplan con las disposiciones establecidas para tal efecto y expedir las constancias de inscripción.
- Deberá promover la actualización permanente de la información del Registro Nacional de Turismo, a través de las oficinas estatales de turismo y las asociaciones de prestadores de servicios turísticos.
- Deberá registrar y tramitar las solicitudes de notificación de cambio de domicilio, propietario, razón social o nombre comercial que presenten los prestadores de servicios turísticos.
- Deberá programar y realizar visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos para vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento y Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, considerando los recursos técnicos y humanos con que cuente el área.
- Deberá desahogar los procesos de infracción por violaciones a las disposiciones legales en materia turística, a que se hayan hecho acreedores los prestadores de servicios turísticos, con motivo de la visita de verificación.
- Deberá analizar, evaluar y dictaminar la documentación requerida para la expedición o refrendo de la Credencial de reconocimiento para guías de turistas.
- Deberá recibir y evaluar los formatos foliados y de porte pagado para sugerencias y quejas en contra de los prestadores de servicios turísticos, asimismo, canalizarlas a las instancias correspondientes.
- Deberá elaborar los reportes correspondientes de las quejas y sugerencias presentadas en contra de los prestadores de servicios turísticos, así como mantener actualizada la información respectiva.
- Deberá elaborar los informes o reportes sobre las actividades desarrolladas y presentarlos a la Dirección General de Mejora Regulatoria.
- Deberá atender las consultas de los gobiernos de los estados en materia de inscripción de prestadores de servicios turísticos al Registro Nacional de Turismo, verificación, trámites de guías de turistas y formatos foliados de sugerencias y quejas.
- Deberá atender e instrumentar, en su caso, los programas y proyectos específicos que los superiores jerárquicos determinen.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 18

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

IV. PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 19

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

DIRECCION DE FACILITACION

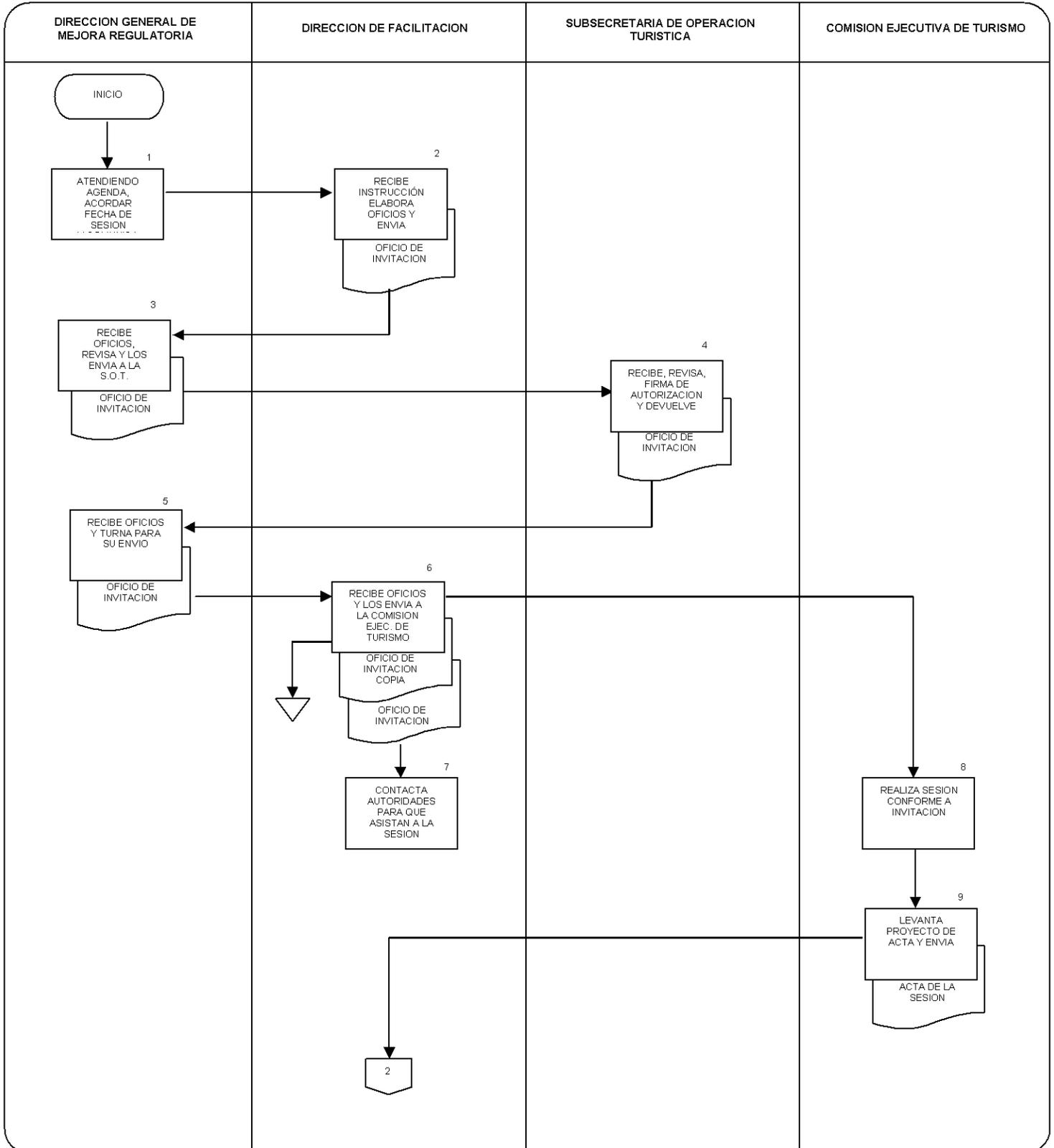
**PROCEDIMIENTO: CONVOCAR A LOS MIEMBROS DE LA COMISION EJECUTIVA
DE TURISMO A SESION ORDINARIA Y/O EXTRAORDINARIA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Atendiendo la agenda del Titular, acordar con el Subsecretario de Operación Turística, la fecha, hora y lugar para que la Comisión Ejecutiva de Turismo, con fundamento en su propio Reglamento, sesione, comunicando a la Dirección de Facilitación, para que realice los trámites necesarios para la sesión.	
DIRECCION DE FACILITACION	2	Recibe instrucción y elabora los oficios de invitación a los miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo, con 10 días de anticipación, indicando la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo la Sesión y los envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria, para que se recabe la firma de autorización del Subsecretario de Operación Turística.	Oficios de Invitación
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Recibe los oficios de invitación, los revisa y los envía a la Subsecretaría de Operación Turística para la firma de autorización.	
SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	4	Recibe los oficios de invitación con la fecha, hora y lugar de la Sesión de la Comisión Ejecutiva de Turismo, revisa, firma de autorización y los devuelve.	Oficios de Invitación autorizados
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	5	Recibe los oficios de invitación debidamente firmados y los turna a la Dirección de Facilitación para su envío correspondiente.	
DIRECCION DE FACILITACION	6	Recibe los oficios de invitación debidamente firmados y los envía a los miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo (Pasa a la actividad No. 8). Archiva copia de las invitaciones.	
	7	Contacta en su caso, a las autoridades que hayan realizado labores tendientes a facilitar las problemáticas que en su momento se plantearon, con el propósito de que asistan a la sesión y expongan a los asistentes lo más relevante que se haya realizado en la Dependencia que representan.	

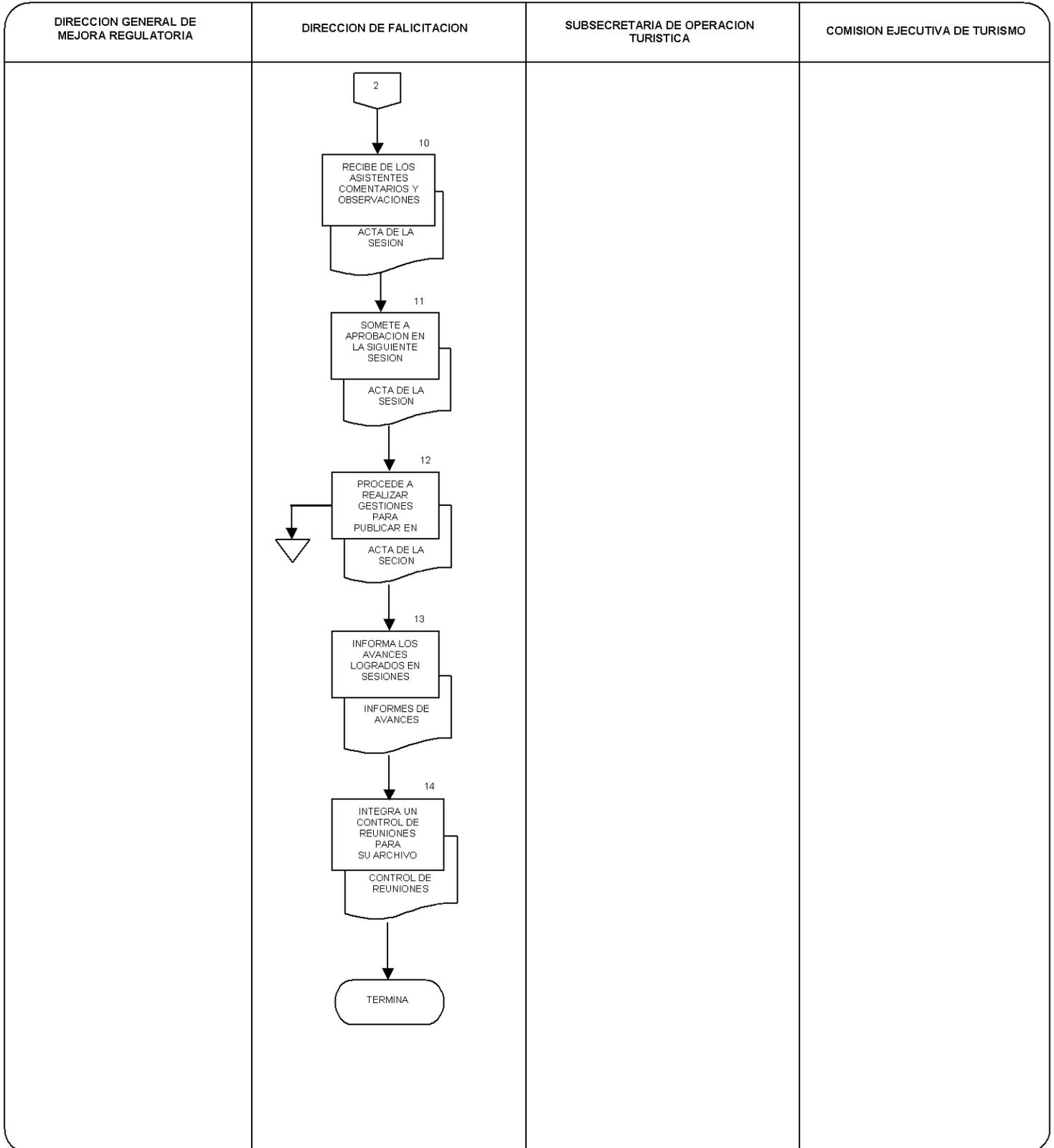
PROCEDIMIENTO: CONVOCAR A LOS MIEMBROS DE LA COMISION EJECUTIVA DE TURISMO A SESION ORDINARIA Y/O EXTRAORDINARIA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMISION EJECUTIVA DE TURISMO	8	Realiza sesión conforme a la invitación	
DIRECCION DE FACILITACION	9	Levanta proyecto de Acta, mismo que envía a los asistentes, para que en un término de 15 días contados a partir de la fecha de su recepción envíen por escrito su aprobación o en su caso los comentarios correspondientes.	Proyecto de Acta de la Sesión
DIRECCION DE FACILITACION	10	Recibe de los asistentes comentarios y observaciones al Acta de la Sesión de la Comisión Ejecutiva de Turismo.	Acta de la Sesión
DIRECCION DE FACILITACION	11	Somete a aprobación en la siguiente sesión de la Comisión Ejecutiva de Turismo el Acta de la sesión anterior.	
DIRECCION DE FACILITACION	12	Procede a realizar las gestiones para que sea publicada en la página de Internet de la Secretaría de Turismo. Archiva copia del Acta de la Sesión en su expediente respectivo.	
DIRECCION DE FACILITACION	13	Informa los avances logrados durante las sesiones de la Comisión Ejecutiva de Turismo a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Informe
DIRECCION DE FACILITACION	14	Integra un control de las reuniones de la Comisión Ejecutiva, para su archivo. El archivo contendrá la lista de asistencia, orden del día, invitaciones, minutas y la información que se estime conveniente.	Expediente
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: CONVOCAR A LOS MIEMBROS DE LA COMISION EJECUTIVA DE TURISMO A SESION ORDINARIA Y/O EXTRAORDINARIA



PROCEDIMIENTO: CONVOCAR A LOS MIEMBROS DE LA COMISION EJECUTIVA DE TURISMO A SESION ORDINARIA Y/O EXTRAORDINARIA



**PROCEDIMIENTO: ATENCION A LA CIUDADANIA SOBRE TEMAS QUE COMPETEN
AL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACION TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe escrito del turista que durante su estancia en alguno de los Estados de la República Mexicana haya tenido problema con algún trámite, autoridad o servidor público, revisa y verifica si el problema es con relación y competencia al Proyecto Nacional de Facilitación Turística, turna el escrito a la Dirección de Facilitación.	Escrito
DIRECCION DE FACILITACION	2	Recibe el escrito con el problema, revisa, registra, analiza el problema planteado y realiza las gestiones telefónicas pertinentes y elabora oficios a las autoridades competentes, y los envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su firma o los envía y remite de manera directa (pasa a la actividad 5). Se registra en el control de seguimiento de atención ciudadana la información.	Oficios
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Recibe los oficios dirigidos a las autoridades competentes, revisa, los firma y los devuelve.	
DIRECCION DE FACILITACION	4	Recibe los oficios firmados por el Director General y los envía a las autoridades competentes. Archiva copia de los oficios.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	5	Recibe en su caso, la respuesta, revisa y lo turna a la Dirección de Facilitación. Se registra en el control de seguimiento de atención ciudadana la información.	
DIRECCION DE FACILITACION	6	Recibe en caso de haber, la respuesta de las autoridades competentes al problema planteado por el turista, revisa y elabora oficio de contestación al interesado, enviándolo a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su firma o turnándolo de manera directa. Se registra en el control de seguimiento de atención ciudadana la información.	Oficios de contestación



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

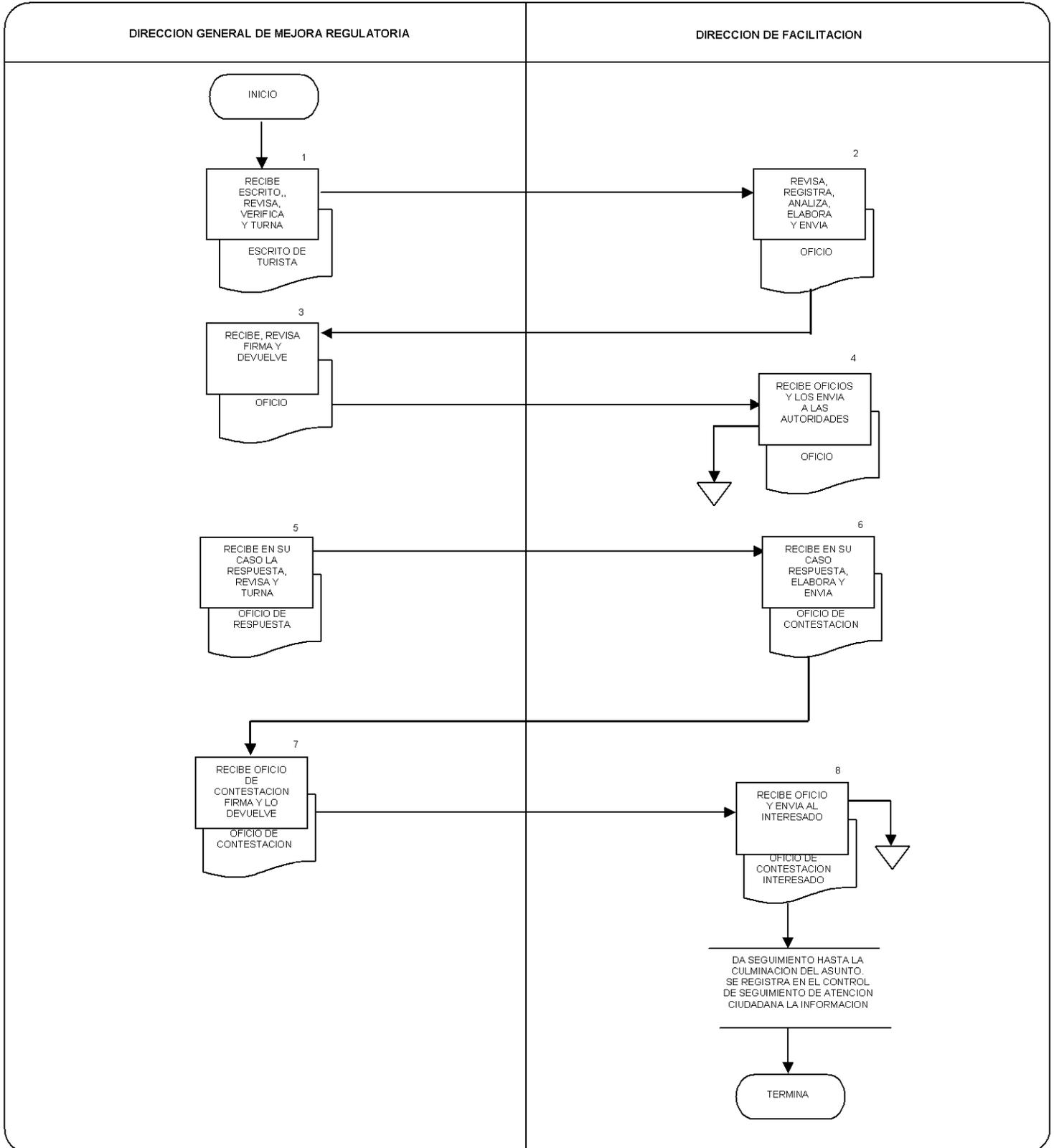
PAGINA 25

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

**PROCEDIMIENTO: ATENCION A LA CIUDADANIA SOBRE TEMAS QUE COMPETEN
AL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACION TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	7	Recibe oficio de contestación al interesado, revisa, firma y lo devuelve. Se registra en el control de seguimiento de atención ciudadana la información.	
DIRECCION DE FACILITACION	8	Recibe oficio de contestación, y lo envía al interesado, da el seguimiento correspondiente hasta la culminación del asunto y archiva copia del oficio de contestación. Se registra en el control de seguimiento de atención ciudadana la información. TERMINA PROCEDIMIENTO	

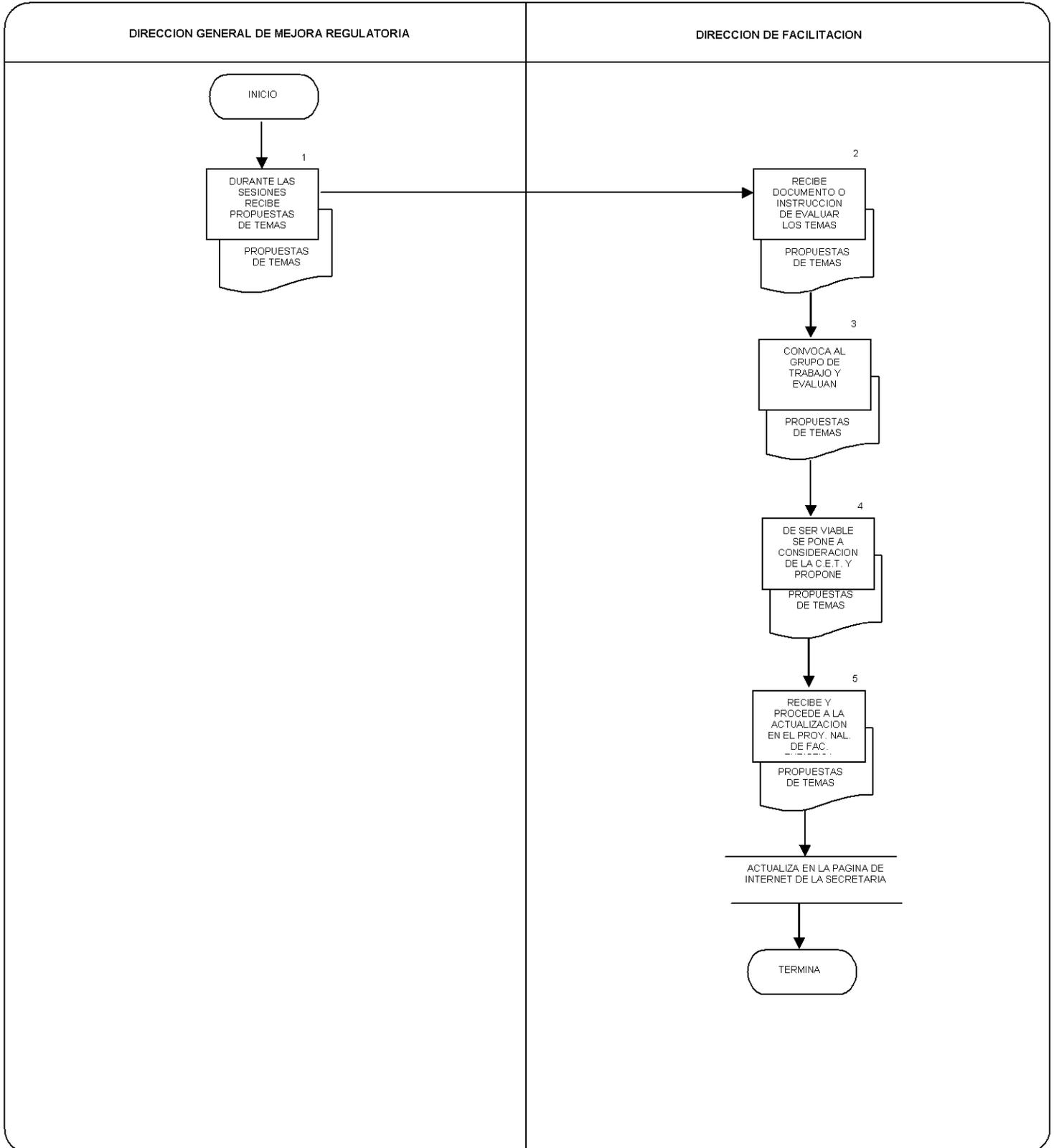
PROCEDIMIENTO: ATENCION A LA CIUDADANIA SOBRE TEMAS QUE COMPETEN AL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACION TURISTICA



**PROCEDIMIENTO: ATENCION Y/O ACTUALIZACION PERMANENTE DE TEMAS PROPUESTOS PARA
INCLUSION EN EL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACION TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe por escrito o de manera verbal durante las sesiones de los diferentes grupos de trabajo que integran la Comisión Ejecutiva de Turismo o en la misma Comisión, propuestas de temas para incluirlos en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística.	Escrito
DIRECCION DE FACILITACION	2	Recibe el documento o instrucción de revisar y evaluar los temas propuestos tomando en cuenta el impacto que genera al sector y su complejidad para su solución.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Convoca al Grupo de Trabajo correspondiente y presenta el tema propuesto, evalúan y si se requiere la intervención de un funcionario de alto nivel, o si se estima que el tema es muy complejo, propone a la Dirección General de Mejora Regulatoria sea incluido en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística y se presente a la Comisión Ejecutiva de Turismo.	Acuerdos del grupo de trabajo
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	4	De ser viable la propuesta del tema, se pone a consideración del pleno de la Comisión Ejecutiva de Turismo. De ser aceptado este, se giran instrucciones a la Dirección de Facilitación para realizar las adecuaciones pertinentes.	Minuta de la Comisión Ejecutiva de Turismo
DIRECCION DE FACILITACION	5	Recibe la instrucción correspondiente y procede a realizar la actualización en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística y en la publicación de éste que aparece en el sitio de Internet de la Secretaría de Turismo.	Proyecto Nacional de Facilitación Turística
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: ATENCION Y/O ACTUALIZACION PERMANENTE DE TEMAS PROPUESTOS PARA INCLUSION EN EL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACION TURISTICA



PROCEDIMIENTO: OPERACION DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE FACILITACION	1	Evalúa los avances de determinado grupo de trabajo o problemáticas por ellos planteadas, y analiza la procedencia para sesionar el Grupo de Trabajo y somete proyecto de sesión a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Determina que se realice la Sesión.	
DIRECCION DE FACILITACION	3	Formula las invitaciones correspondientes con suficiente anticipación, considerando aquellos asistentes que sean del interior de la República Mexicana e invitando sólo a los integrantes que incidan directamente en el tema.	Invitaciones
	4	Confirma la asistencia de los invitados y elabora una lista de asistencia.	Lista de asistencia
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	5	Preside o nombra representante para llevar a cabo las reuniones de los Grupos de Trabajo.	
DIRECCION DE FACILITACION	6	En su caso elabora una relación de los acuerdos sobresalientes y envía a los asistentes para su conocimiento o visto bueno.	Relación de acuerdos
	7	Da seguimiento a los acuerdos obtenidos durante las sesiones de los diferentes Grupos de Trabajo que conforman la Comisión Ejecutiva de Turismo.	Relación de acuerdos
	8	Integra un control de la documentación de las reuniones, clasificando por Grupo de Trabajo, integra carpetas que deberán contener: invitaciones, lista de asistencia, orden del día, documentación entregada y en su caso la relación de acuerdos.	Carpetas



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

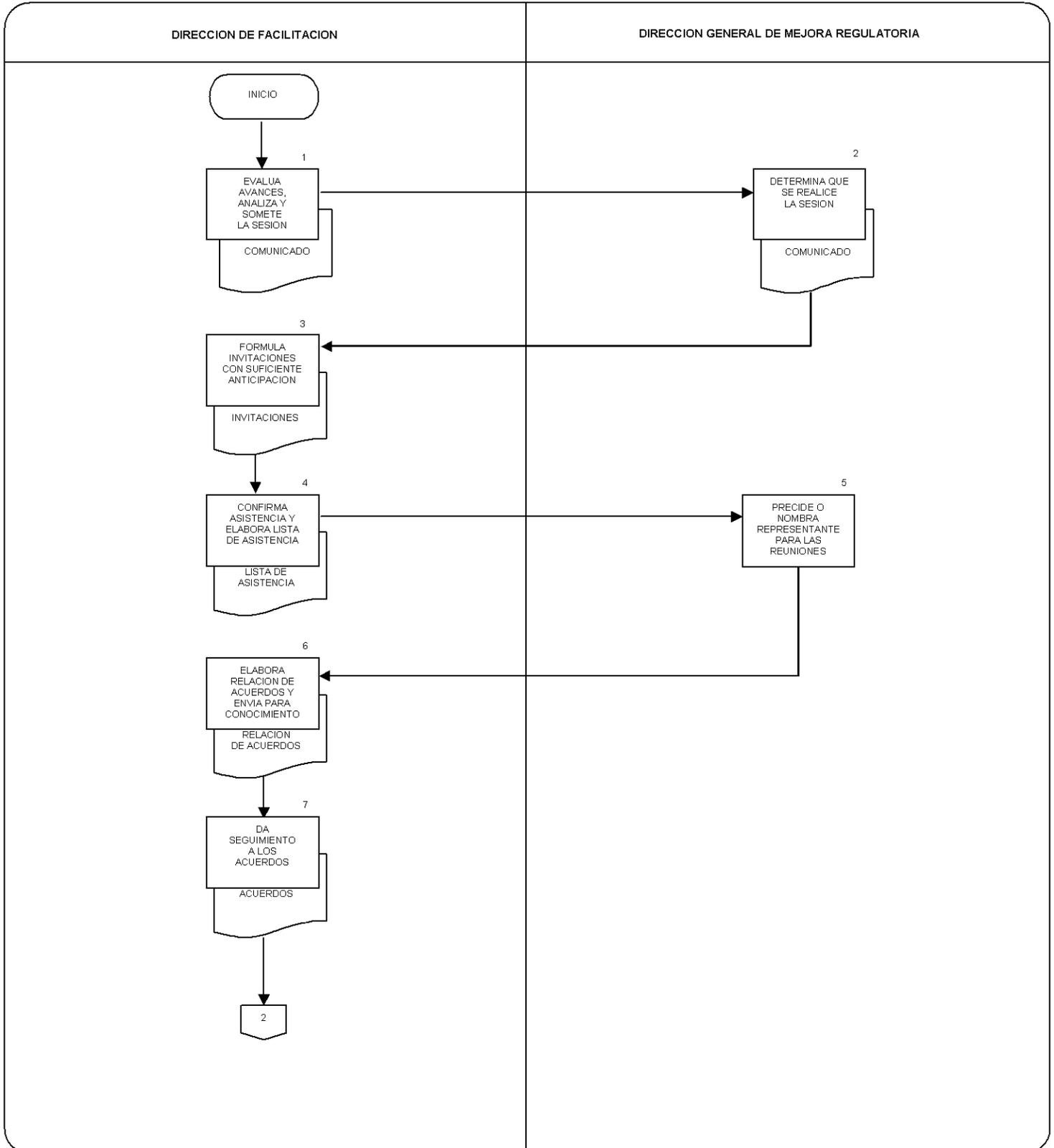
PAGINA 30

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

PROCEDIMIENTO: OPERACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	Informa a los actores involucrados los acuerdos resolutivos que tenga el Grupo.	
	10	Informa a los integrantes de la Comisión Ejecutiva de Turismo los acuerdos resolutivos que tenga el Grupo de Trabajo, a través del informe del Secretario Técnico. TERMINA PROCEDIMIENTO	

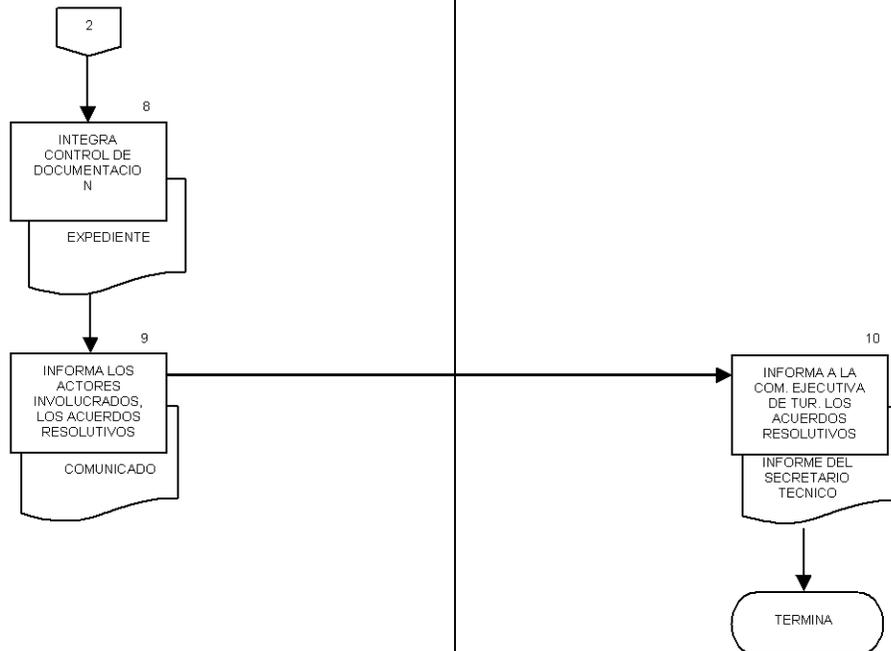
PROCEDIMIENTO: OPERACION DE LOS GRUPOS DE TRABAJO



PROCEDIMIENTO: OPERACION DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

DIRECCION DE FACILITACION

DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 33

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION

**PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe de las personas interesadas la propuesta para elaborar una Norma Oficial Mexicana en materia turística, la revisa y la turna a la Dirección de Normalización y Certificación.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	2	Recibe propuesta, registra y revisa otras Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con el tema a desarrollar y determina:	
		¿EXISTEN OTRAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS SIMILARES EN MATERIA TURISTICA?	
	3	Si: Estudia la posibilidad de la viabilidad de la Norma y se coordina con las dependencias correspondientes para que se elabore de manera conjunta el anteproyecto de una sola Norma Oficial Mexicana por sector o materia.	
	4	No: Envía propuesta a la Subdirección de Normalización y Certificación solicitándole recopile la información necesaria para la elaboración de la propuesta del anteproyecto.	Propuesta de anteproyecto
SUBDIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	5	Recibe propuesta para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana, revisa, registra y procede a recopilar la información correspondiente. Integra anteproyecto e identifica a los expertos técnicos de las dependencias y de las asociaciones de prestadores de servicios turísticos que participaran en la revisión del mismo y lo envía a la Dirección de Normalización y Certificación para su revisión o comentarios.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	6	Recibe propuesta de anteproyecto para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana, revisa, en su caso, se realizan las correcciones pertinentes y la somete a consideración del Subcomité correspondiente.	

**PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	7	Elabora Manifestación de Impacto Regulatorio que se presenta a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Economía y junto con la propuesta de anteproyecto la envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR)
	8	Recibe propuesta de anteproyecto para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana junto con la Manifestación de Impacto Regulatorio, revisa y determina: ¿ ES CORRECTA LA INFORMACION ?	
	9	NO: Regresa a la actividad No. 6.	
	10	SI: Autoriza propuestas e instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar a reunión del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística y envíe la Manifestación de Impacto Regulatorio a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.	
SECRETARIO TECNICO DEL C.C.N.N.T.	11	Presenta en la fecha establecida para la reunión, al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, para su discusión el proyecto de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatoria.	Proyecto de NOM
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	12	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa y en un plazo no mayor al estipulado en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, formula observaciones correspondientes y turna el proyecto al Secretario Técnico del Comité.	

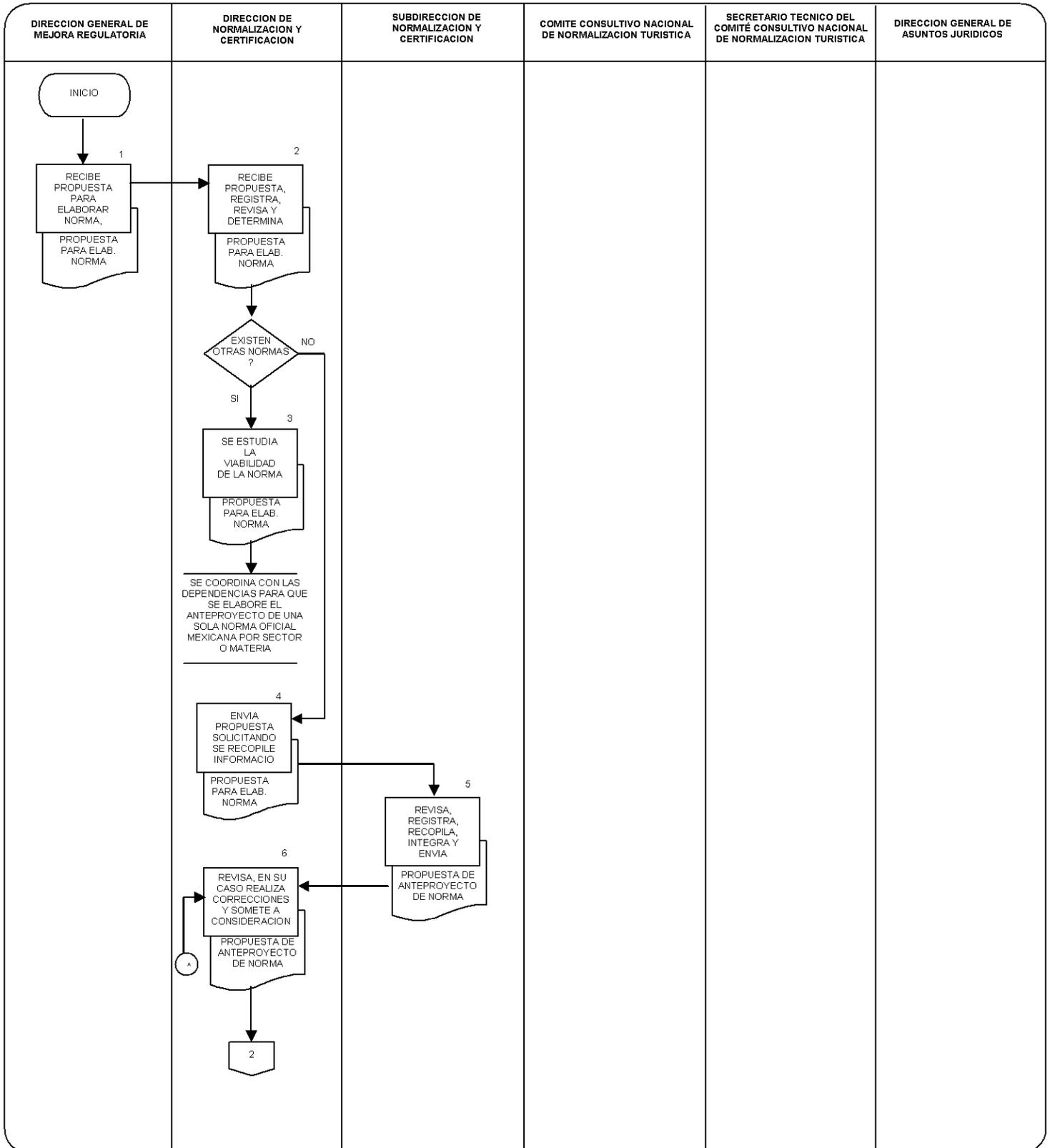
**PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SECRETARIO TECNICO DEL C.C.N.N.T.	13	Recibe el proyecto y ordena a la Dirección de Normalización y Certificación convoque al Subcomité para revisar las observaciones y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.	Oficio
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	14	Presenta al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística el proyecto de Norma Oficial Mexicana, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	15	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa, autoriza y entrega al Secretario Técnico para que solicite a la Dirección General de Asuntos Jurídicos la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	Oficio
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	16	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación para consulta pública por 60 días naturales.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	17	Recibe comunicación de que el proyecto de Norma Oficial Mexicana ha sido publicado en el Diario Oficial de la Federación e informa a todos los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, prestadores de servicios turísticos y funcionarios de las oficinas estatales de turismo.	Oficio
	18	Instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar al subcomité.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	19	Convoca al Subcomité quien en caso de existir comentarios al proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa, realiza las correcciones necesarias de las respuestas a los comentarios y devuelve.	Oficio

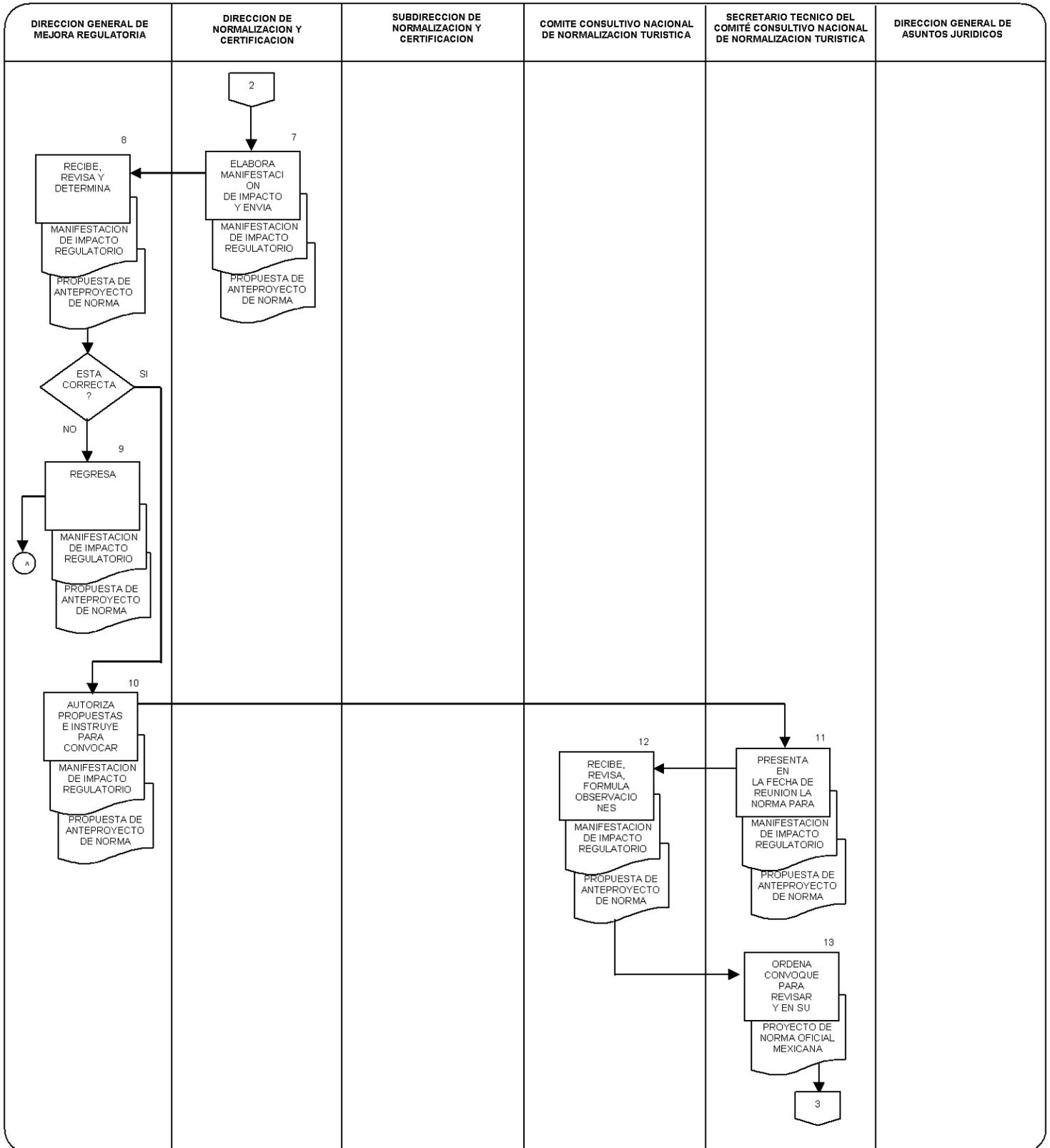
**PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	20	Convoca a reunión al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	Oficio de invitación
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	21	Presenta el Secretario Técnico al pleno, la Norma Oficial Mexicana, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en forma definitiva en el Diario Oficial de la Federación (regresa a la actividad No. 15).	Minuta
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	22	Recibe comunicación del Secretario Técnico de que la Norma Oficial Mexicana ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación registra e informa a las personas interesadas.	Oficio
	23	<p>Integra los expedientes de la expedición de la Norma Oficial Mexicana turística de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indice ➤ Anteproyectos presentados al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística ➤ Manifestación de Impacto Regulatorio presentados al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística. ➤ Firmas de quien elaboró y revisó. ➤ Copia de la Publicación del proyecto de Norma Oficial Mexicana en materia Turística ➤ Observaciones del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en su caso. ➤ Respuestas a las observaciones realizadas por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística. ➤ Copia de la Publicación de la Norma Oficial Mexicana en materia Turística. <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

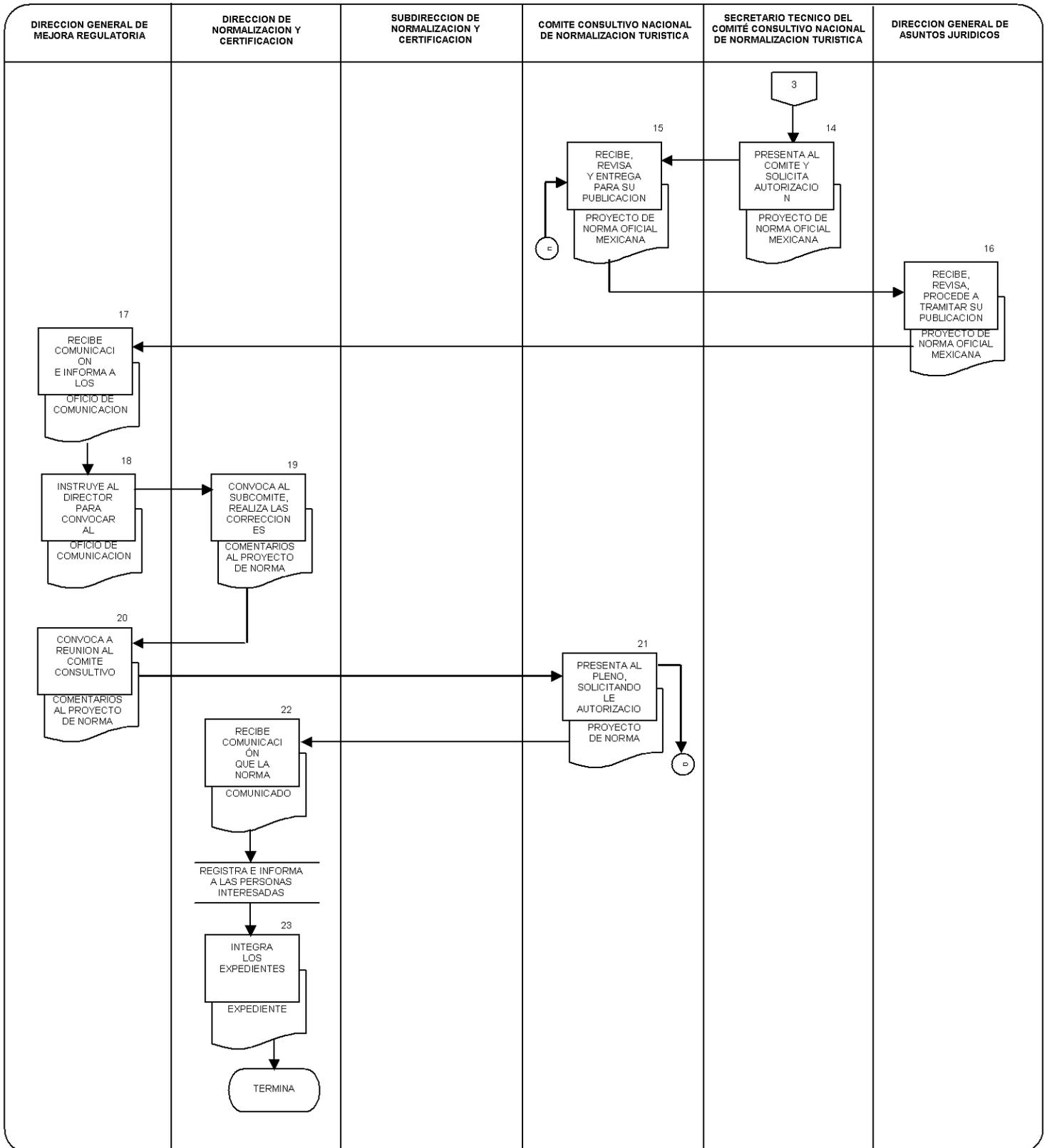
PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURISTICA



PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURISTICA



PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURISTICA



**PROCEDIMIENTO: MODIFICACION A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADOS	1	Elaboran sus comentarios a la Norma Oficial Mexicana publicada en el Diario Oficial de la Federación y los envían al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	Oficio
SECRETARIO TECNICO Y/O COMITE C.C.N.N.T.	2	Recibe comentarios a la Norma Oficial Mexicana, y los turna a la Dirección de Normalización y Certificación para que convoque al Subcomité que revise y estudie los comentarios presentados y determine: ¿PROCEDE LA MODIFICACIÓN?	
	3	NO: Devuelve a los interesados con los comentarios indicándoles los motivos por los cuales no procede la modificación.	
	4	Si: Elabora propuesta de modificación para revisión y consideración del Subcomité respectivo, así como la Manifestación de Impacto Regulatorio.	Proyecto de NOM y Manifestación de Impacto Regulatorio
SECRETARIO TECNICO DEL C.C.N.N.T.	5	Presenta, en la fecha establecida para la reunión, al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, para su discusión, el proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatorio.	Proyecto de NOM y Manifestación de Impacto Regulatorio
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	6	Recibe proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa y en un plazo no mayor al estipulado en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, formula observaciones correspondientes y turna el proyecto al Secretario Técnico del Comité.	
SECRETARIO TECNICO DEL C.C.N.N.T.	7	Recibe el proyecto y ordena a la Dirección de Normalización y Certificación convoque, al Subcomité para revisar las observaciones y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.	

**PROCEDIMIENTO: MODIFICACION A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	8	Presenta al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística el proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatorio, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	9	Recibe proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa, autoriza y entrega al Secretario Técnico para que solicite a la Dirección General de Asuntos Jurídicos la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	10	Recibe proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación para consulta pública por 60 días naturales.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	11	Recibe comunicación de que el proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana ha sido publicado en el Diario Oficial de la Federación e informa a todos los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, prestadores de servicios turísticos y funcionarios de las oficinas estatales de turismo.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION.	12	Instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar al subcomité.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION.	13	Convoca al Subcomité, quien en caso de existir comentarios al proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa, realiza las correcciones necesarias de las respuestas a los comentarios y devuelve.	Oficio
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	14	Convoca a reunión al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	Oficio de invitación



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

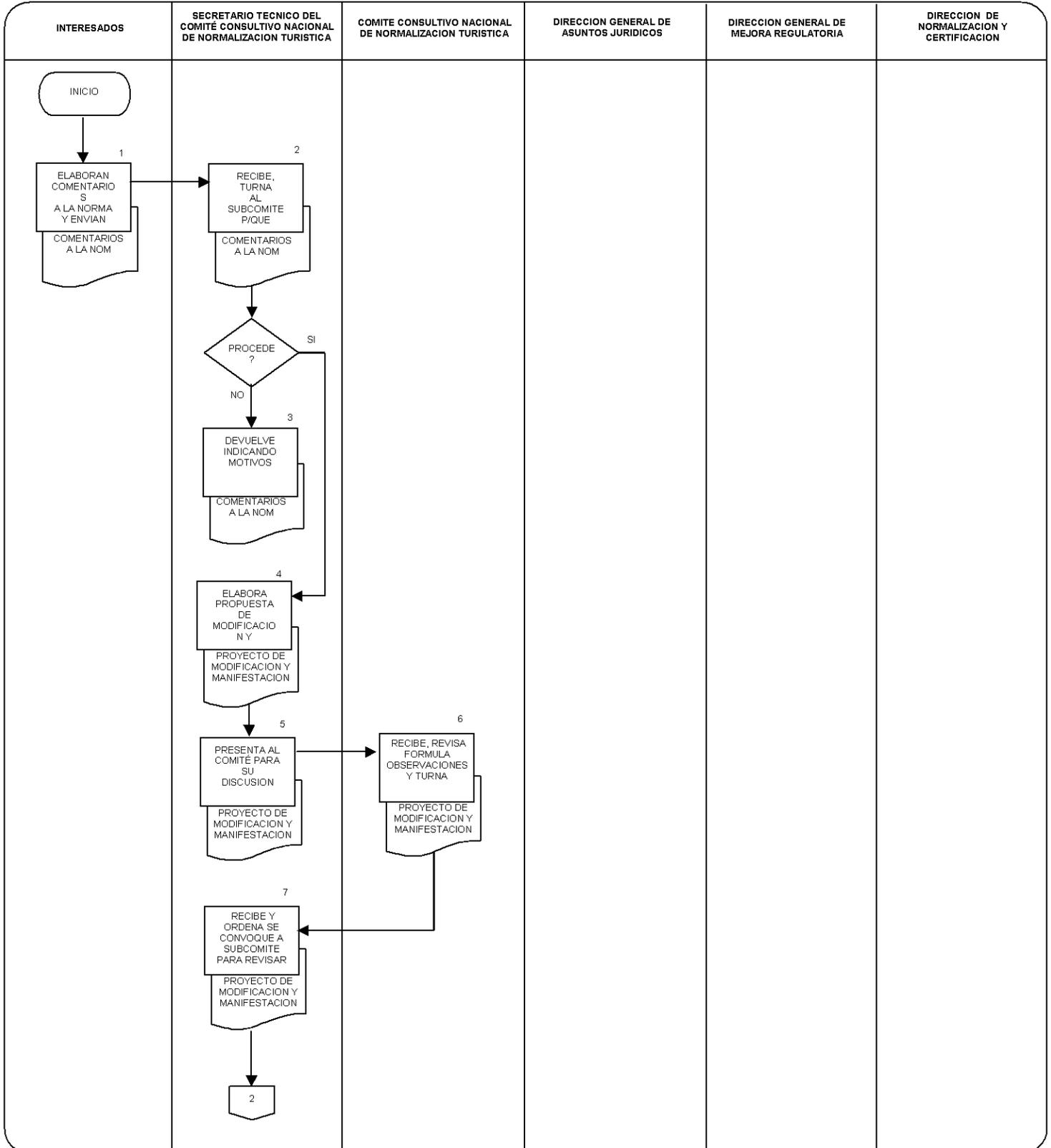
PAGINA 43

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

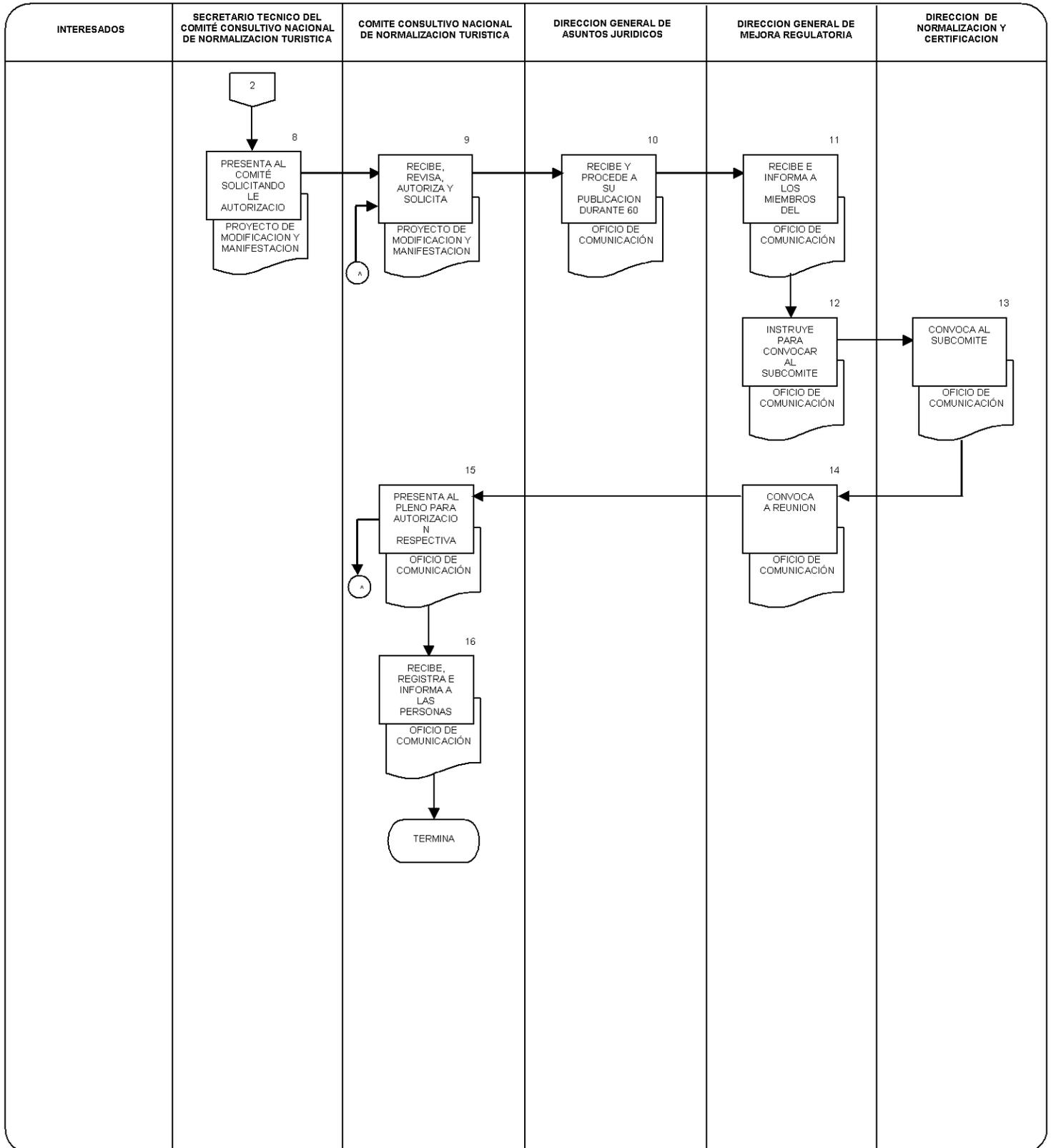
**PROCEDIMIENTO: MODIFICACION A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	15	El Secretario Técnico presenta al pleno, la Norma Oficial Mexicana modificada, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación (regresa a la actividad No. 9)	Minuta
	16	Recibe comunicación del Secretario Técnico de que la Norma Oficial Mexicana, ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación, registra e informa a las personas interesadas. TERMINA PROCEDIMIENTO	Oficio

PROCEDIMIENTO: MODIFICACION A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURISTICA



PROCEDIMIENTO: MODIFICACION A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURISTICA



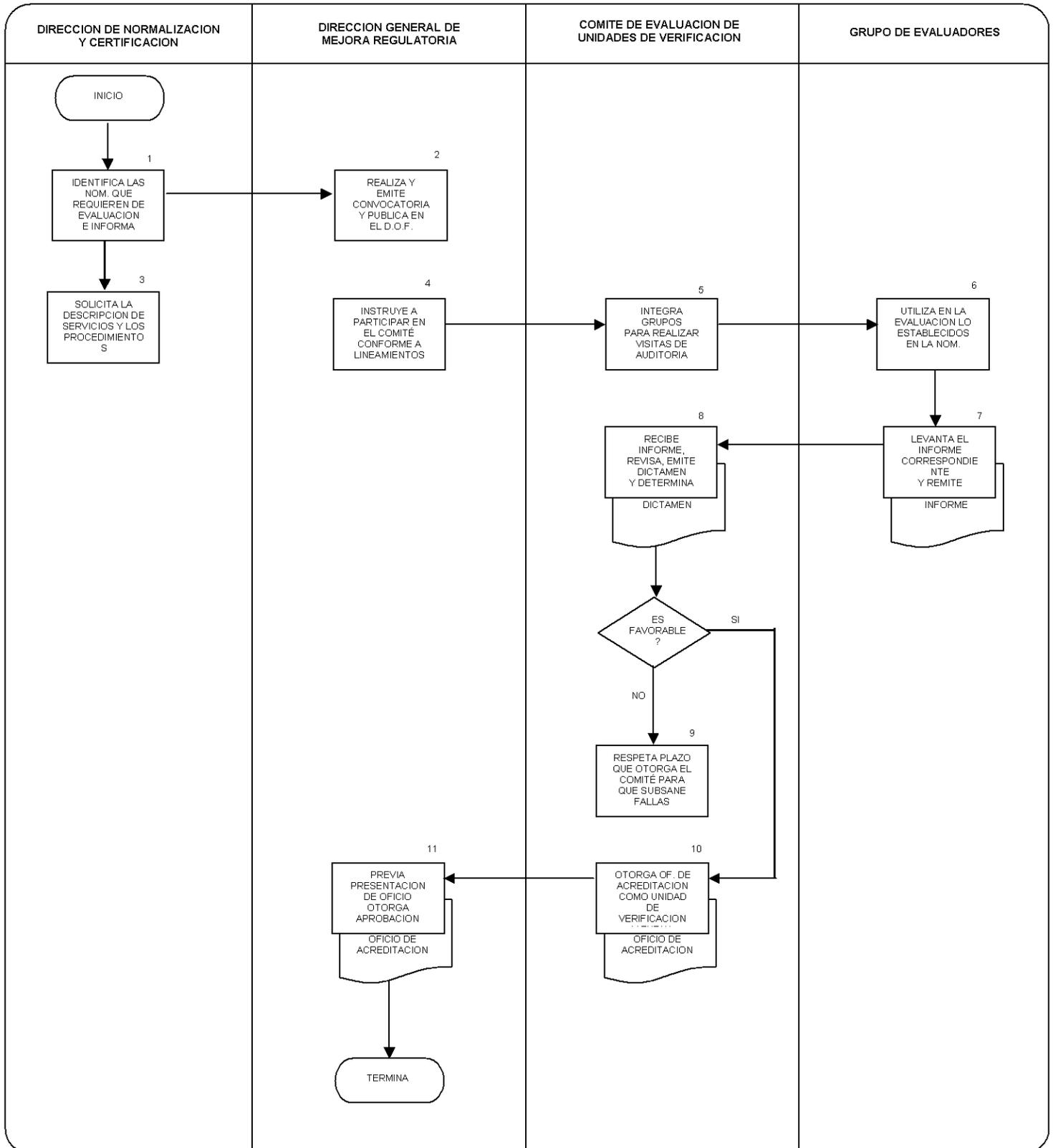
PROCEDIMIENTO: APROBACION DE UNIDADES DE VERIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Identifica las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas para las que se requiere de la evaluación de la conformidad por personas aprobadas y acreditadas e informa a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Realiza y emite convocatoria conjuntamente con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y publica en el Diario Oficial de la Federación.	Convocatoria y publicación en el D.O.F.
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	3	Solicita a los interesados, la descripción de los servicios que realizarán y los procedimientos a utilizar en la(s) norma(s) oficial(es) mexicana(s) turística(s) que pretende evaluar la conformidad.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	4	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), conforme a lineamientos para la organización y bases de operación de los mismos, el cual establece que se aprobará y acreditará a los organismos interesados en un solo acto conjuntamente con la Entidad.	
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	5	Integra grupo de evaluadores para realizar visita(s) de auditoria, a convocatoria de la EMA, para evaluar física y documental al organismo interesado, donde se comprueba que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, para las normas oficiales mexicanas turísticas que pretenda evaluar la conformidad.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	6	Utiliza en la evaluación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000, "Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades de Verificación (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)" o cualquier otro criterio que se acuerde en el Comité para Unidades de Verificación.	

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE UNIDADES DE VERIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE EVALUADORES	7	Levanta el informe correspondiente de la(s) visita(s) de evaluación y remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	8	Recibe el informe correspondiente de la(s) visita (s) de evaluación, revisa, emite dictamen respectivo y determina:	Copia del dictamen
	9	<p align="center">¿ES FAVORABLE?</p> <p>No: Respeta el plazo que otorga el Comité de Evaluación para Unidades de Verificación conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para que el organismo subsane las fallas encontradas en la visita de evaluación.</p>	
	10	<p>Si: Otorga oficio de acreditación como Unidad de Verificación, una vez que el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación y lo turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	11	<p>Prevía presentación del oficio de acreditación, otorga aprobación como Unidad de Verificación Turística.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Oficio de aprobación como Unidad de Verificación Turística

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE UNIDADES DE VERIFICACION TURISTICA



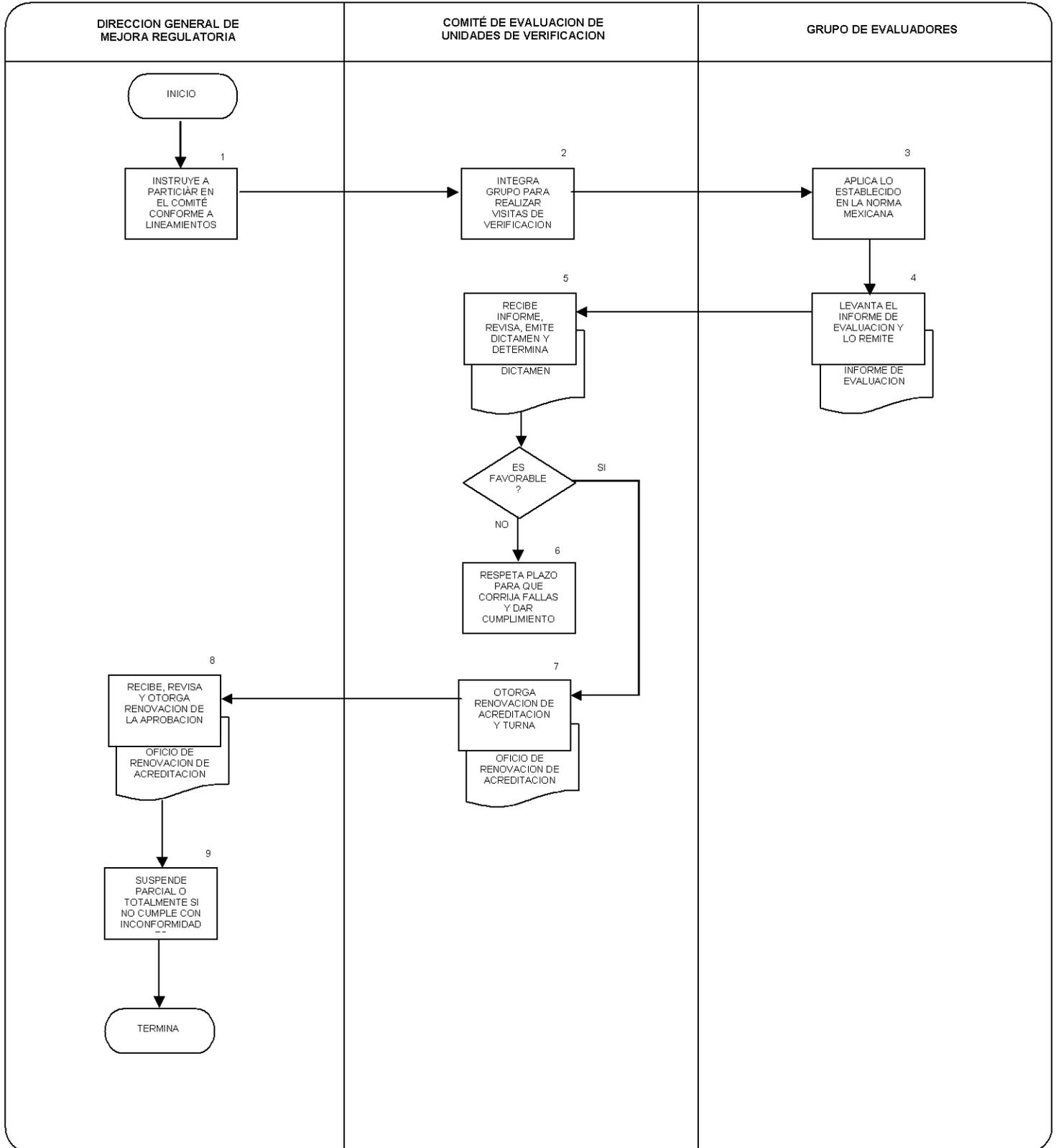
PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION COMO UNIDAD DE VERIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), conforme a lineamientos para la organización y bases de operación de los mismos, estableciendo, aprobando y acreditando a los organismos interesados en un solo acto conjuntamente con la Entidad.	
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	2	Integra grupo de evaluadores para realizar visita(s) de evaluación, a convocatoria de la EMA, para el seguimiento de la renovación de la aprobación y acreditación como Unidad de Verificación, para constatar que sigue operando con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Unidad de Verificación en el sector turismo.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	3	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditamiento como Unidad de Verificación, lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000 "Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades de Verificación (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)" o cualquier otro criterio que se acuerde en el Comité para Unidades de Verificación.	
	4	Levanta el informe de evaluación correspondiente y lo remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	5	Recibe el informe de evaluación correspondiente, revisa, analiza, emite dictamen respectivo y determina:	Copia del dictamen

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION COMO UNIDAD DE VERIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	6	<p align="center">¿ ES FAVORABLE ?</p> <p>No: Respeta plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para que corrija fallas encontradas en visita de evaluación y pueda dar cumplimiento.</p>	
	7	<p>Si: Otorga renovación de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, enviando copia de la renovación a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	Oficio de renovación de acreditación
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	<p>Recibe copia del oficio de renovación de acreditación, revisa y otorga renovación de la aprobación como Unidad de Verificación Turística.</p>	Copia del oficio de renovación de la aprobación
	9	<p>Suspende parcial o totalmente la aprobación, si la Unidad de Verificación no cumple con las no conformidades encontradas en la visita(s) de evaluación.</p>	Oficio de suspensión parcial o total
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION COMO UNIDAD DE VERIFICACION TURISTICA



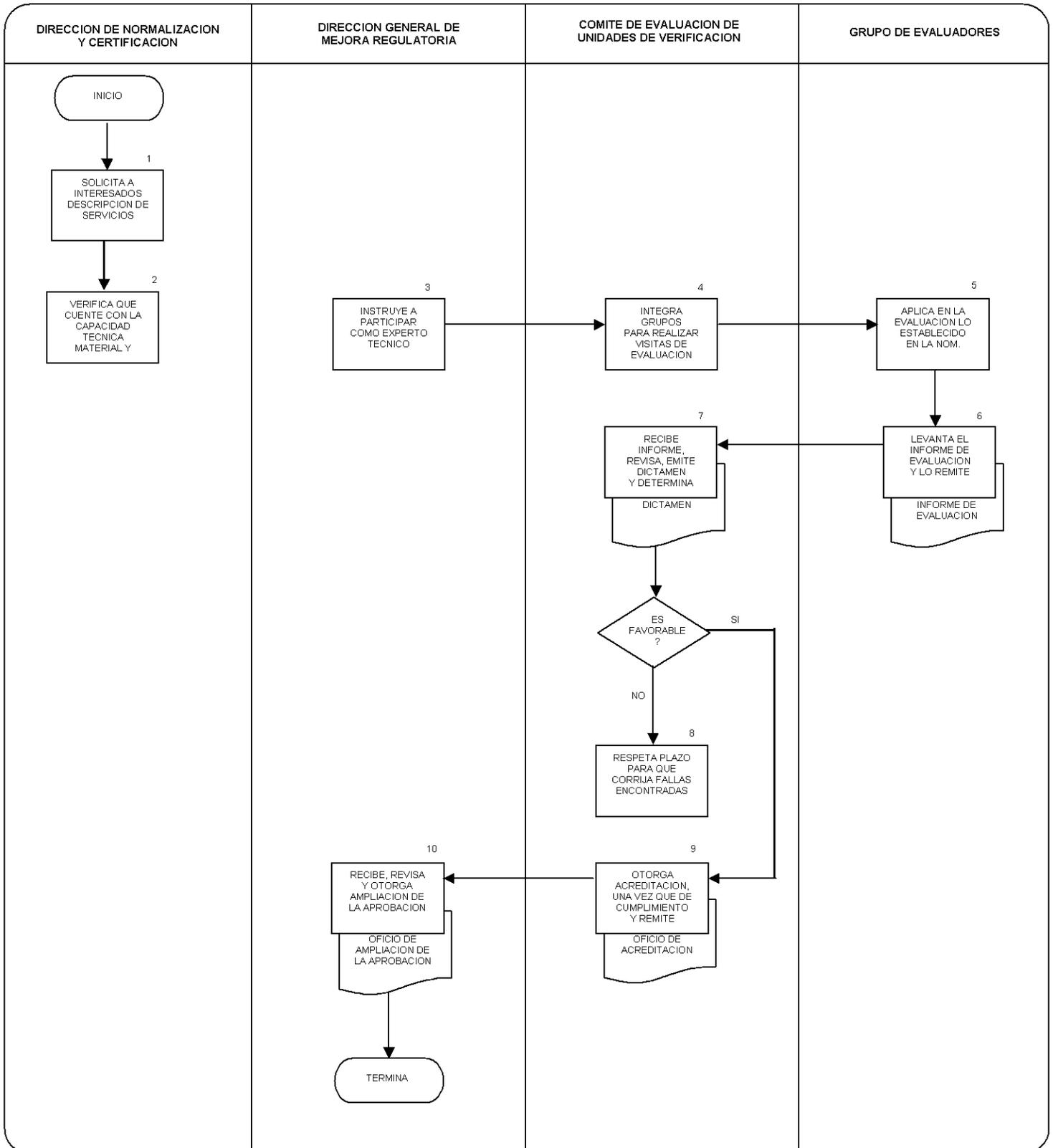
PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE SERVICIOS DE UNIDADES DE VERIFICACION PARA LA EVALUACION DE LA CONFORMIDAD DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURISTICAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Solicita a los interesados la descripción de los servicios en los que pretende su ampliación y los procedimientos a utilizar.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Verifica que la Unidad de Verificación que solicite ampliación de servicios de la evaluación de la conformidad cuente con la capacidad técnica, material y humana, en relación con la(s) norma(s) en la que pretenda ser aprobada y acreditada.	
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	3	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) como experto técnico, para realizar visitas de evaluación para la aprobación y acreditación de la ampliación correspondiente, donde corrobora que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios.	
GRUPO DE EVALUADORES	4	Integra grupo de evaluadores para realizar visita(s) de evaluación para dar seguimiento a la ampliación de la aprobación y acreditación como Unidad de Verificación, a convocatoria de la EMA, para constatar que cuente con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Unidad de Verificación en el sector turismo.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
	5	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditamiento como Unidad de Verificación, lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000 "Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades de Verificación (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)" o cualquier otro criterio que se acuerde en el Comité para Unidades de Verificación.	

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE SERVICIOS DE UNIDADES DE VERIFICACION PARA LA
EVALUACION DE LA CONFORMIDAD DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS
TURISTICAS.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE EVALUADORES	6	Levanta el informe de evaluación correspondiente y lo remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación.
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	7	Recibe el informe de evaluación respectivo, revisa analiza, emite dictamen correspondiente y determina:	Copia del dictamen
¿ ES FAVORABLE?			
	8	No: Respeta plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para corregir fallas encontradas en la visita de evaluación.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que la Unidad de Verificación dé cumplimiento a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y remite copia de la acreditación a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Copia del dictamen
	10	Recibe, revisa y otorga la ampliación de la aprobación para los servicios como Unidad Verificadora.	Oficio de ampliación como Unidad de Verificación
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE SERVICIOS DE UNIDADES DE VERIFICACION PARA LA EVALUACION DE LA CONFORMIDAD DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURISTICAS



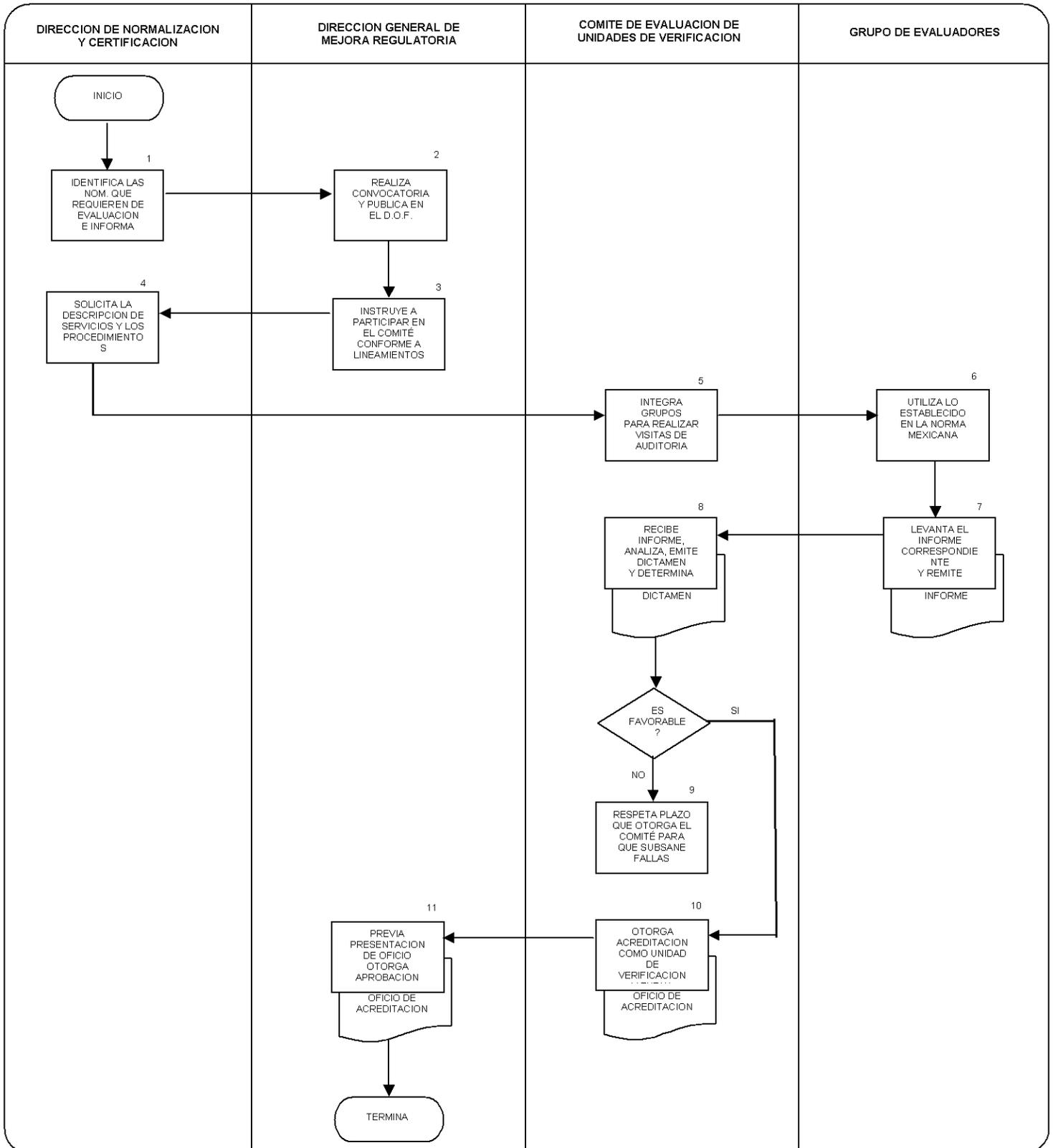
PROCEDIMIENTO: APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Identifica Normas Oficiales Mexicanas Turísticas o Normas Mexicanas Turísticas para las que se requiere de la evaluación de la conformidad por personas aprobadas y acreditadas e informa a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Realiza y emite convocatoria conjuntamente con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y se publica en el Diario Oficial de la Federación.	Convocatoria y publicación en el D.O.F.
	3	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación de la EMA, conforme a los lineamientos para la organización y bases de operación de los mismos, el cual establece que se aprobará y acreditará a los organismos interesados en un solo acto conjuntamente con la Entidad.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	4	Solicita a los interesados, la descripción de los servicios que realizará y los procedimientos a utilizar en la(s) norma(s) que pretende evaluar la conformidad.	
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	5	Integra grupo de evaluadores para realizar la(s) visita(s) de auditoria para evaluar física y documental, a convocatoria de la EMA, al organismo interesado, donde se debe comprobar que cuente con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios para las normas oficiales mexicanas y/o normas mexicanas turísticas que pretenda evaluar la conformidad.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	6	Utiliza en la evaluación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-062-IMNC-2000 "Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad" o cualquier otro criterio que considere el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación.	

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE EVALUADORES	7	Levanta el informe correspondiente de las visitas de evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación
COMITE DE EVALUACION PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACION	8	Recibe el informe correspondiente, analiza, emite dictamen respectivo y determina:	Copia del dictamen
		¿ES FAVORABLE?	
	9	No: Respeta el plazo que otorga el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para que el organismo subsane las fallas encontradas en la visita de evaluación.	
	10	Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación y envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Copia del oficio de acreditación
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	11	Prevía presentación del oficio de acreditación, otorga la aprobación correspondiente como Organismo de Certificación.	Oficio de aprobación de como Organismo de Certificación Turística
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA



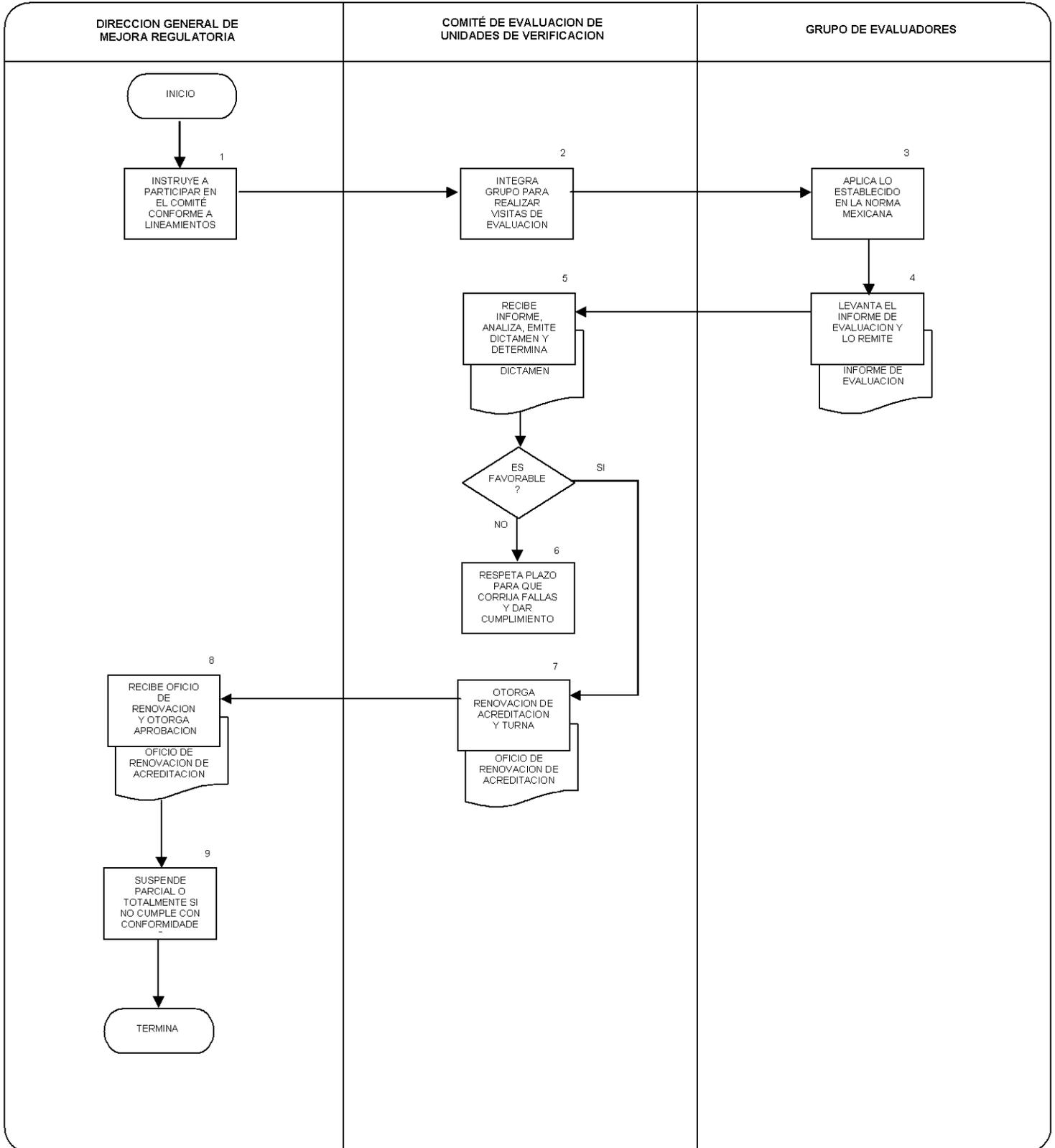
PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), conforme a los lineamientos para la organización y bases de operación de los mismos, estableciendo, aprobando y acreditando a los organismos interesados en un solo acto conjuntamente con la Entidad.	
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	2	Integra grupo de evaluadores para realizar la(s) visita(s) de evaluación para el seguimiento de la renovación de la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación a convocatoria de la EMA, en donde se corrobora que sigue contando con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Organismo de Certificación Turística.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	3	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-062-IMNC-2000 "Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad" o cualquier otro criterio que considere el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación.	
	4	Levanta el informe de evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación
COMITE DE EVALUACION PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACION	5	Recibe el informe de evaluación, analiza, emite el dictamen correspondiente y determina:	Copia del dictamen

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA		¿ ES FAVORABLE?	Oficio de suspensión parcial o total como Organismo de Certificación Turística
	6	<p>No: Respeta plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para que corrija fallas encontradas en visita de evaluación y pueda dar cumplimiento.</p>	
	7	<p>Si: Otorga renovación de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	
	8	<p>Recibe oficio de renovación de acreditación, revisa y otorga renovación de la aprobación como Organismo de Certificación.</p>	
9	<p>Suspende parcial o totalmente la aprobación, si el Organismo de Certificación no cumple con las no conformidades encontradas en la(s) visita(s) de evaluación.</p>		
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA



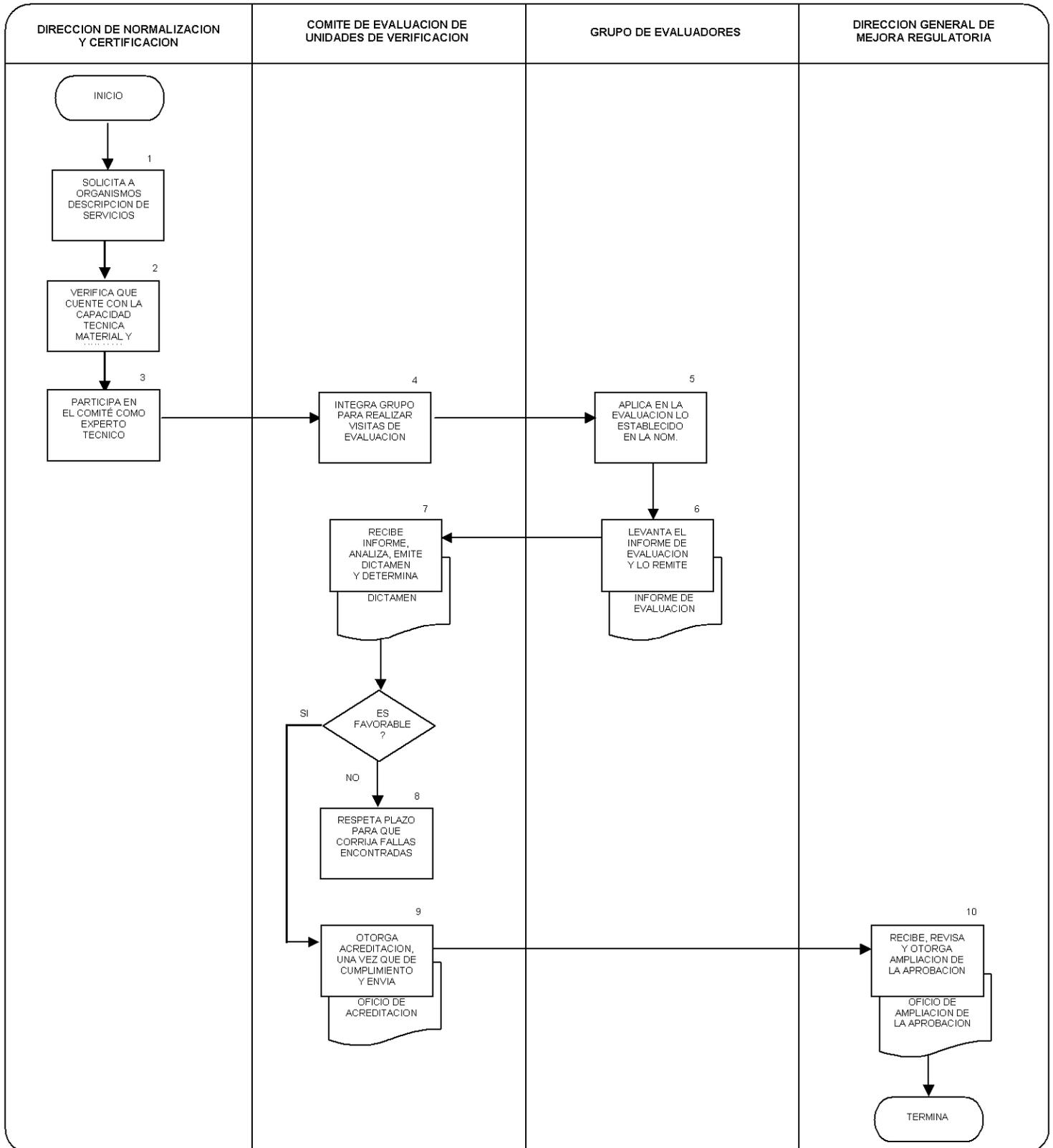
PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Solicita a los Organismos de Certificación la descripción de los servicios en los que pretende su ampliación y los procedimientos a utilizar.	
	2	Verifica que el Organismo de Certificación que solicite ampliación de servicios de la evaluación de la conformidad cuente con la capacidad técnica, material y humana, en relación con la (s) norma (s) en la que pretenda ser aprobado y acreditado.	
	3	Participa en el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación de la Entidad Mexicana de Acreditación, como experto técnico, para realizar visitas de evaluación para la aprobación y acreditación de la ampliación correspondiente, donde corrobora que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios.	
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	4	Integra grupo de evaluadores para realizar la(s) visita(s) de evaluación para el seguimiento de la ampliación de la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación, a convocatoria de la EMA, para constatar que cuenta con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Organismo de Certificación Turística.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	5	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-062-IMNC-2000 "Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad" o cualquier otro criterio que considere el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación.	

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION
TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE DE EVALUACION PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACION	6	Levanta informe de la evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación
	7	Recibe el informe de evaluación, analiza, emite dictamen correspondiente y determina:	Copia del dictamen
	¿ ES FAVORABLE?		
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	No: respeta plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para corregir fallas encontradas en la visita de evaluación.	Copia del oficio de ampliación de acreditación
	9	Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que el Organismo de Certificación dé cumplimiento a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
	10	Recibe, revisa y otorga la ampliación de la aprobación para los servicios al Organismo de Certificación.	Oficio de ampliación de la aprobación como Organismo de Certificación
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA **64**

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

DIRECCION DE VERIFICACION

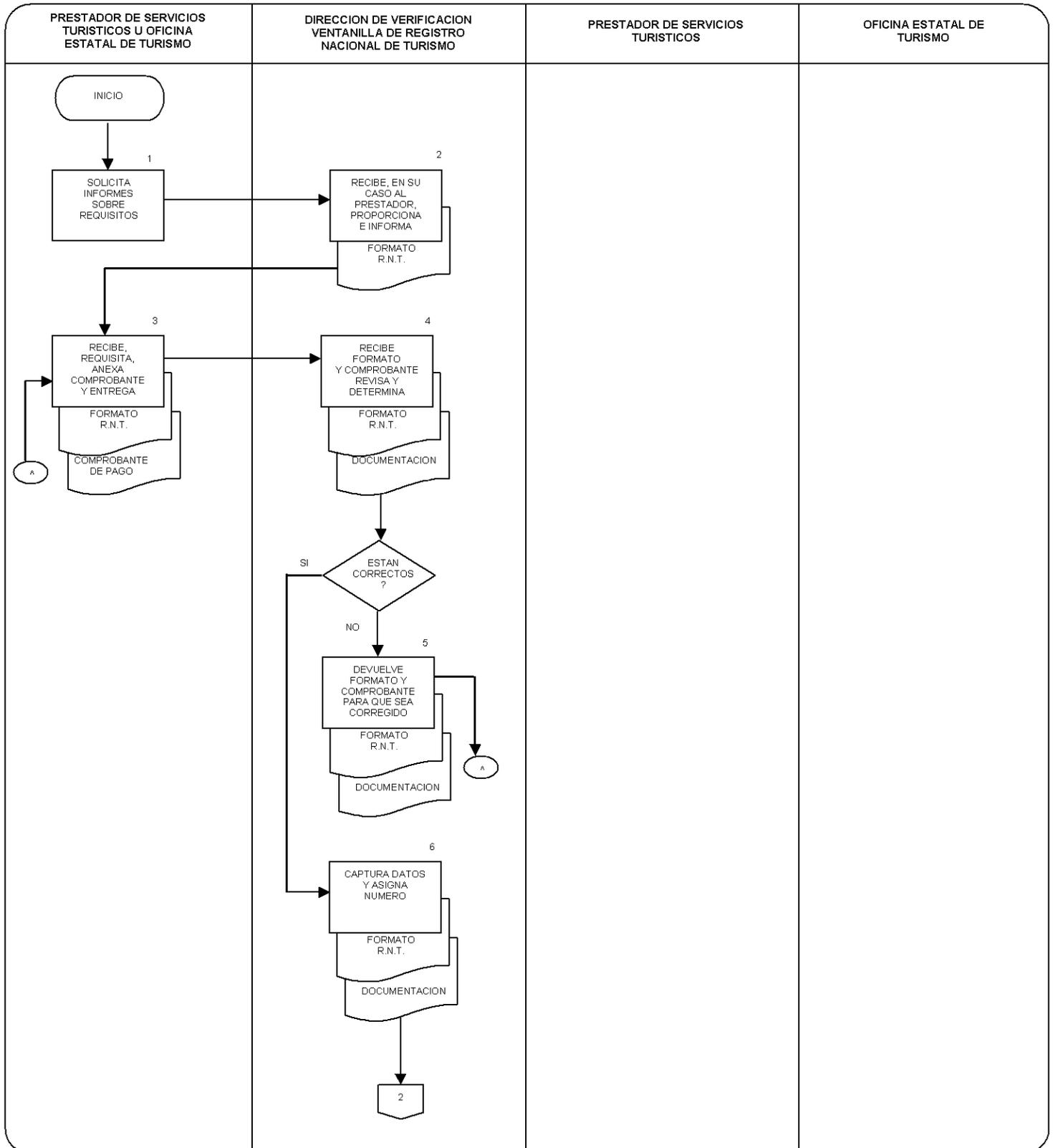
PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS U OFICINA ESTATAL DE TURISMO.	1	Solicita informes a la Dirección de Verificación (Ventanilla del Registro Nacional de Turismo) sobre requisitos para la inscripción correspondiente o los consulta vía electrónica.	
DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO U OFICINA ESTATAL DE TURISMO	2	Recibe, en su caso, al Prestador de Servicios Turísticos, le proporciona el formato R.N.T., correspondiente e informa sobre los derechos a pagar en el formato SHCP-5. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo ésta proporciona la información y el formato.	FORMATO R.N.T.
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS.	3	Recibe, el formato correspondiente, lo requisita, anexa comprobante de pago de derechos y entrega a la Dirección de Verificación (Ventanilla del Registro Nacional de Turismo). En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona el formato y recibe la documentación.	FORMATO R.N.T.
DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.	4	Recibe del prestador de servicio el formato R.N.T. y comprobante de derechos, revisa y determina. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo se recibe vía correo o fax.	FORMATO R.N.T.
	5	<p align="center">¿ESTAN CORRECTOS LOS DATOS Y LA DOCUMENTACION?</p> <p>No: Devuelve al prestador de servicios turísticos el formato R.N.T. y el comprobante de pago de derechos para que sea corregida. (Regresa a la actividad No 3). En su caso solicita información complementaria a la oficina estatal de turismo.</p>	

PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.	6	Si: Captura los datos del Prestador de Servicios Turísticos en el Registro Nacional de Turismo y asigna el número correspondiente.	
	7	Elabora el reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción respectiva) y recaba la firma del Director de Verificación en la Cédula y la entrega al Prestador de Servicios Turísticos, solicitando firma de recibido. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo envía por correo certificado.	Reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción)
	8	Recibe copia de la Cédula de Inscripción con firma de recibido del Prestador de Servicios Turísticos y archiva junto con el formato R.N.T. y el comprobante de derechos.	Acuse de recibo del reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción)
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	9	En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta entrega reconocimiento (Cédula de Inscripción) al prestador de servicios y, en su caso, envía acuse de recibo a la Dirección de Verificación	Reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción)
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS U OFICINA ESTATAL DE TURISMO	DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	OFICINA ESTATAL DE TURISMO

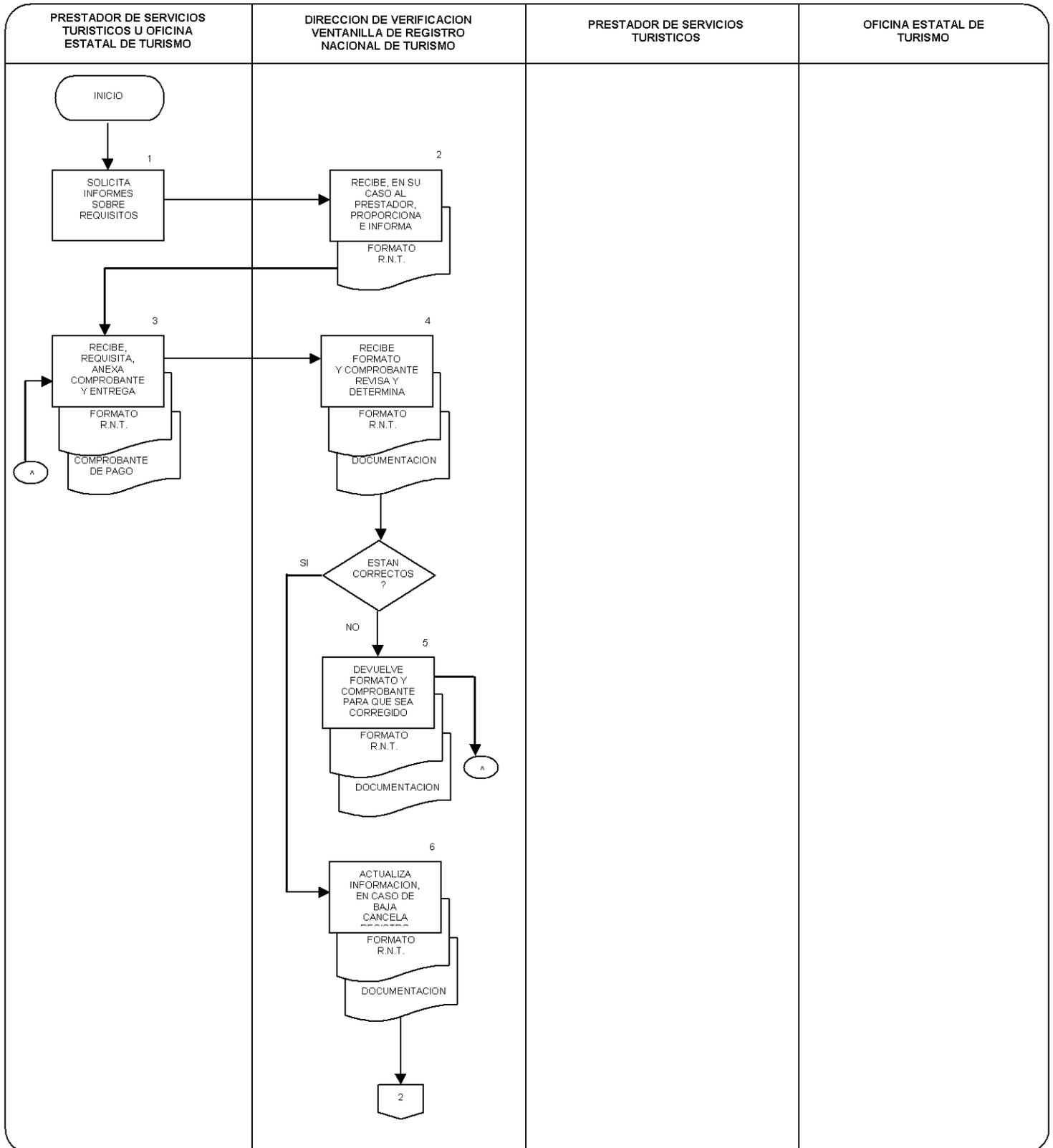
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS U OFICINA ESTATAL DE TURISMO	1	Solicita informes a la Dirección de Verificación (Ventanilla del Registro Nacional de Turismo) sobre requisitos para los siguientes trámites: Cambio de domicilio, razón social, nombre comercial o baja del Registro Nacional de Turismo o los consulta vía electrónica.	
DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO U OFICINA ESTATAL DE TURISMO	2	Recibe, en su caso, al Prestador de Servicios Turísticos, le proporciona el formato R.N.T., correspondiente e informa sobre los derechos a pagar en el formato SHCP-5, salvo en el caso de baja en el cual no existe pago por concepto de derechos. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona información y el formato.	FORMATO R.N.T.
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	3	Recibe, formato correspondiente lo requisita, anexa comprobante de pago de derechos y entrega a la Dirección de Verificación (Ventanilla del Registro Nacional de Turismo). En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona el formato y recibe la documentación.	FORMATO R.N.T.
DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	4	Recibe el formato R.N.T. y comprobante de derechos, revisa y determina. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo recibe vía correo o fax.	FORMATO R.N.T.
	5	<p align="center">¿ESTAN CORRECTOS LOS DATOS CON LA DOCUMENTACION?</p> <p>No: Devuelve al prestador de servicios turísticos el formato R.N.T. y el comprobante de pago de derechos para que sea corregida. (Regresa a la actividad No 3). En su caso solicita información complementaria a la oficina estatal de turismo.</p>	

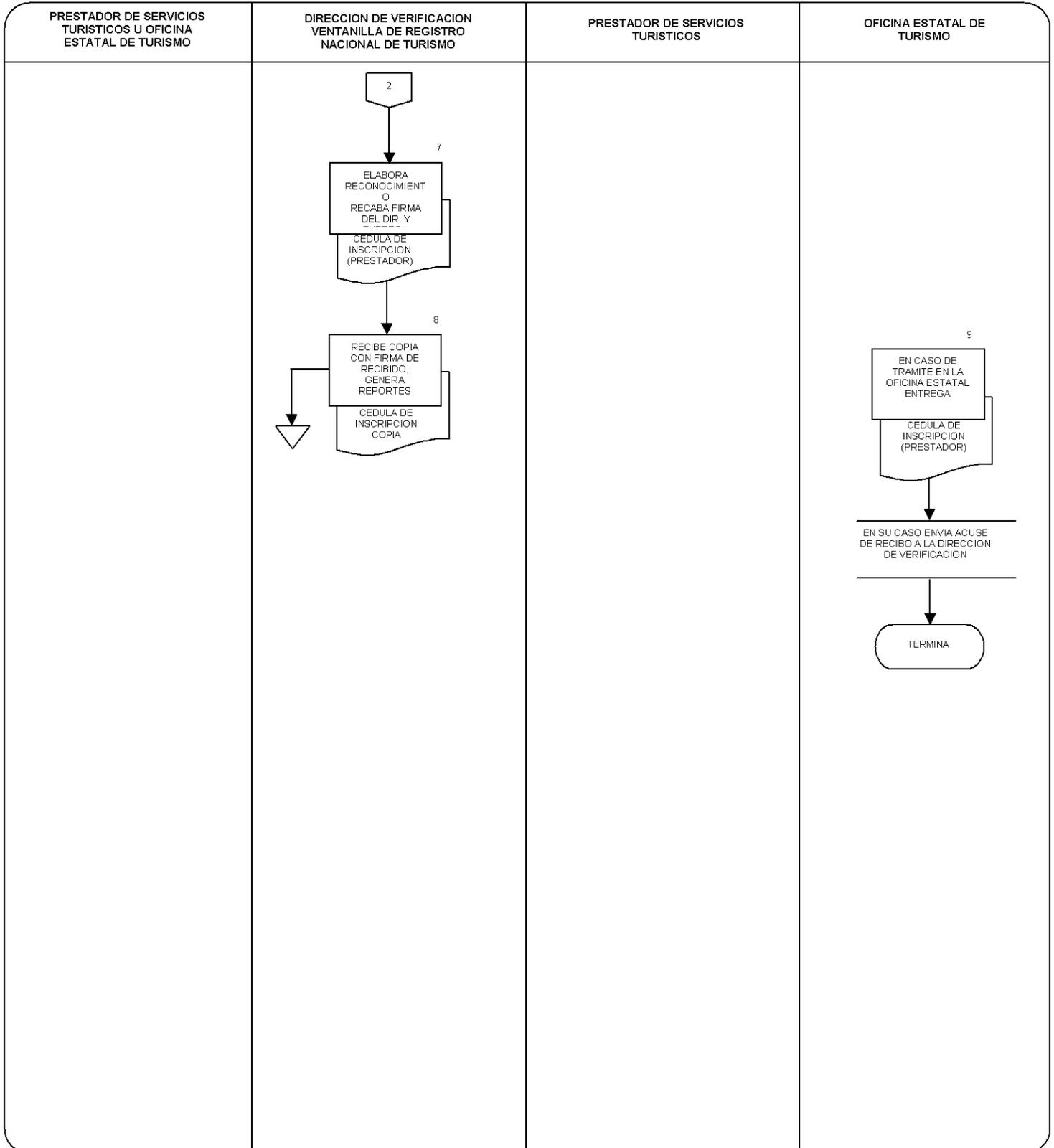
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION VENTANILLA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	6	Si: Actualiza la información en el Registro Nacional de Turismo. En caso de que el trámite sea por baja cancela registro.	
	7	Elabora el reconocimiento correspondiente (cédula de Inscripción), de acuerdo al trámite solicitado y recaba la firma del Director de Verificación en la Cédula y la entrega al Prestador de Servicios Turísticos, solicitando firme de recibido. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo envía por correo certificado reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción).	Reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción)
	8	Recibe copia de la Cédula de Inscripción con firma de recibido del Prestador de Servicios Turísticos y archiva junto con el formato R.N.T. y el comprobante de derechos. Genera los reportes relacionados con los registros de alta, modificados, bajas y acuse de recibo del reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción respectiva).	Acuse de recibo del reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción de respectiva)
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	9	En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta entrega reconocimiento (Cédula de Inscripción) al prestador de servicios y, en su caso, envía acuse de recibo del reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción) a la Dirección de Verificación.	Reconocimiento correspondiente (Cédula de Inscripción)
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



PROCEDIMIENTO: EXPEDICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO.	1	Solicita a la Dirección de Verificación (área de guías de turistas) información sobre requisitos para obtener la Credencial de Reconocimiento Guía de Turistas de acuerdo a la modalidad, especialidad deseada ó lo consulta vía electrónica ó telefónica.	
DIRECCION DE VERIFICACION	2	Recibe al interesado e indica los trámites a realizar y le informa sobre los requisitos y documentos que deberá presentar. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona los requisitos y documentos.	Requisitos.
INTERESADO	3	Acude a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, a efecto de que ésta le proporcione la información sobre las diversas instituciones autorizadas que imparten el diplomado que deberá cursar y aprobar.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	4	Proporciona al interesado la información de las diversas instituciones autorizadas para que obtenga el diplomado correspondiente. Una vez que el interesado obtiene el diploma lo presenta para obtener el aval de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, conforme al procedimiento que para tal efecto establezca.	Diploma Avalado
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	5	Recaba toda la documentación solicitada y la presenta a la Dirección de Verificación. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta recibe la documentación y remite a la Dirección de Verificación.	Expediente

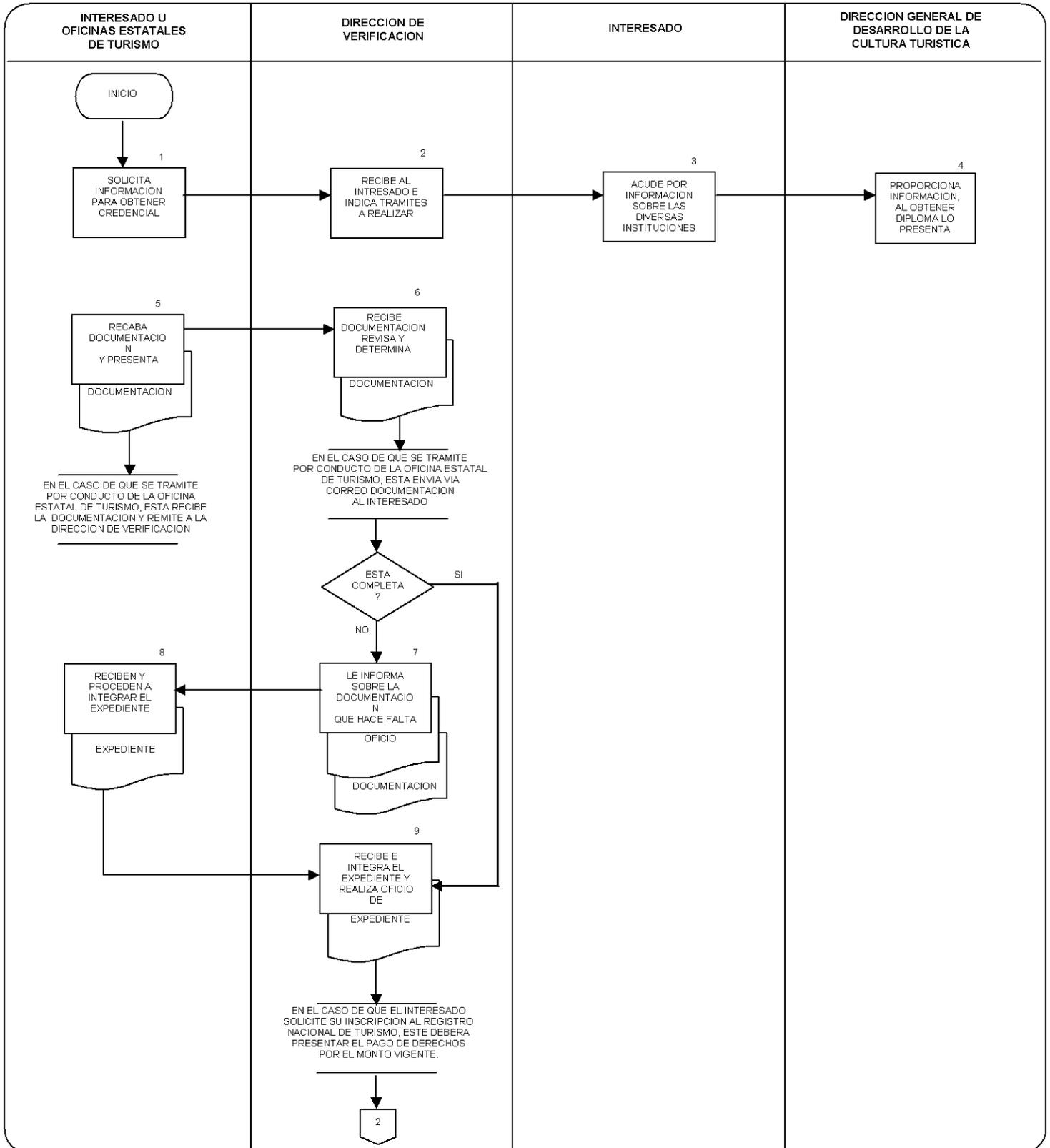
PROCEDIMIENTO: EXPEDICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	6	<p>Recibe del interesado la documentación para la obtención de la Credencial de Reconocimiento de Guía de Turistas. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta envía vía correo documentación del interesado.</p> <p>Revisa la documentación y determina:</p> <p align="center">NO ESTA COMPLETA</p>	Expediente
	7	<p>Le informa al interesado sobre la documentación que le hace falta y le devuelve sus documentos. En caso de que la documentación se haya recibido de una Oficina Estatal de Turismo, elabora oficio, en donde señala los documentos que hacen falta y las observaciones, a efecto de que se integre en su totalidad el expediente y lo envía por correo.</p>	Oficio con observaciones
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	8	<p>Recibe oficio y proceden a integrar en su totalidad el expediente correspondiente, a efecto de presentarlo o remitir nuevamente a la Dirección de Verificación.</p> <p align="center">SI ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION</p>	Expediente y Oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	9	<p>Recibe e integra el expediente correspondiente y realiza oficio de autorización y oficio de envío, en caso de que el trámite haya sido realizado por conducto de la oficina estatal de turismo.</p> <p>En caso de que el interesado solicite su inscripción al Registro Nacional de Turismo, éste deberá presentar el pago de derechos por el monto vigente.</p>	<p>Formato de integración.</p> <p>Formato RNT (en su caso)</p>

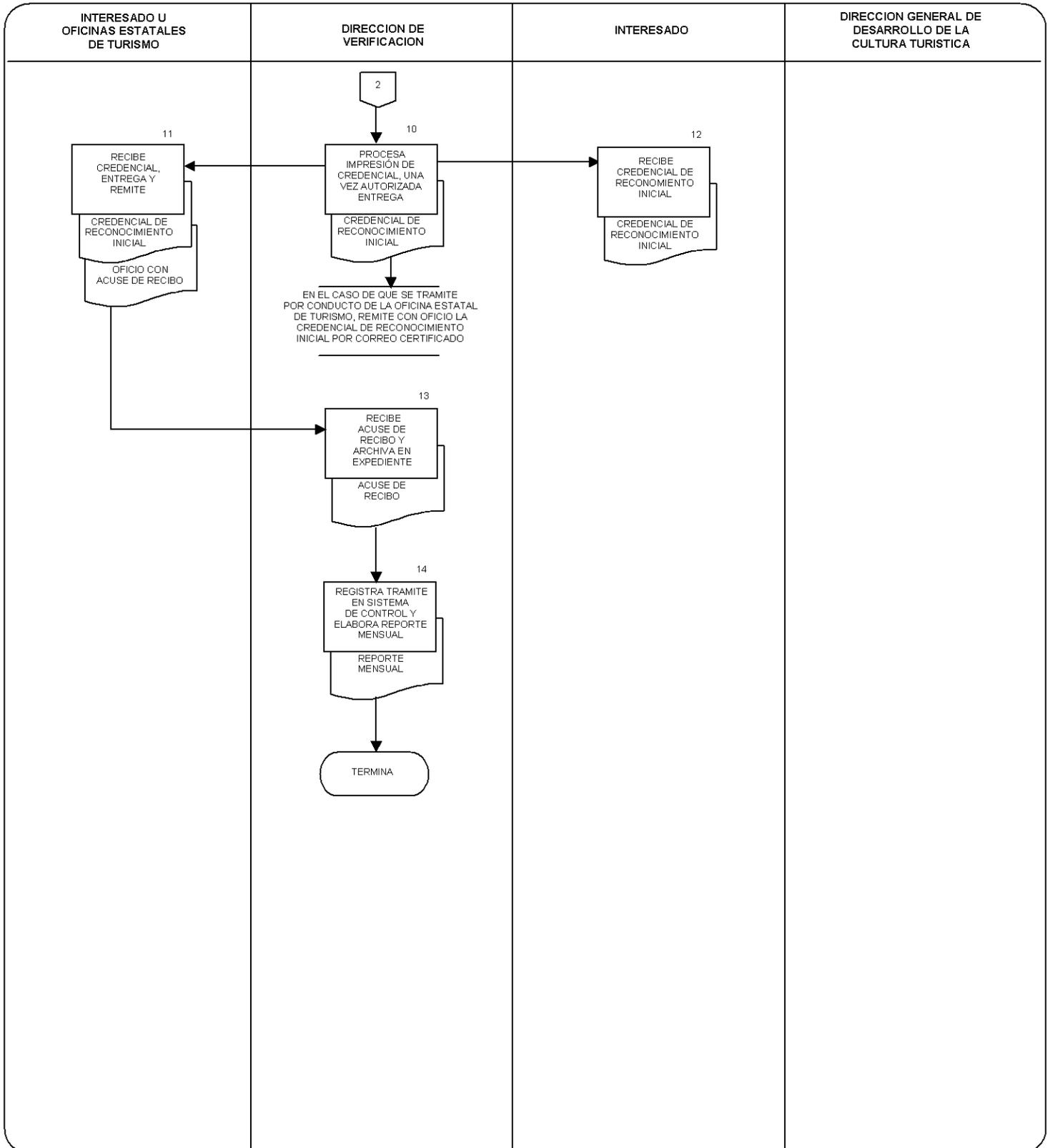
PROCEDIMIENTO: EXPEDICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	<p>Procesa la impresión de la credencial de reconocimiento, revisa y acuerda con la Dirección General su verificación y autorización. Una vez autorizada la credencial de reconocimiento obtiene fotocopia y la entrega al Interesado, quien firma en la copia como acuse de recibo. Archiva la fotocopia en el expediente respectivo. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, remite con oficio la credencial de reconocimiento por correo certificado.</p>	Credencial de reconocimiento
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	11	<p>Recibe credencial de reconocimiento inicial, entrega al interesado y remite acuse a la Dirección de Verificación.</p>	Oficio y credencial de reconocimiento
INTERESADO	12	<p>Recibe la credencial de Reconocimiento Inicial de Guía de Turistas.</p>	Credencial de reconocimiento
DIRECCION DE VERIFICACION	13	<p>Recibe acuse de recibo y lo archiva en el expediente respectivo.</p>	Acuse de recibo
DIRECCION DE VERIFICACION	14	<p>Registra el trámite en el sistema de control establecido y elabora reporte mensual para informar a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	Reporte mensual
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: EXPEDICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: EXPEDICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS



**PROCEDIMIENTO: REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO PARA LA
ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADO U OFICINA ESTATAL DE TURISMO	1	Solicita a la Dirección de Verificación (área de guías de turistas) información sobre requisitos para obtener el refrendo de la Credencial de Reconocimiento Guía de Turistas de acuerdo a la modalidad, especialidad deseada ó lo consulta vía electrónica ó telefónica.	
DIRECCION DE VERIFICACION	2	Recibe al interesado e indica los trámites a realizar y le informa sobre los requisitos y documentos que deberá presentar. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona los requisitos y documentos.	Requisitos
INTERESADO	3	Acude a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, a efecto de que ésta le proporcione la información sobre las diversas instituciones autorizadas que imparten los cursos para refrendo de credencial de reconocimiento de guías de turistas que deberá cursar y aprobar.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	4	Proporciona al interesado la información de las diversas instituciones autorizadas que imparten los cursos para refrendo de credencial de reconocimiento de guías de turistas. Una vez que el interesado obtiene la constancia correspondiente la presenta para obtener el aval de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, conforme al procedimiento que para tal efecto establezca.	Constancia Avalada
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	5	Recaba toda la documentación solicitada y la presenta a la Dirección de Verificación. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta recibe la documentación y remite a la Dirección de Verificación.	Expediente

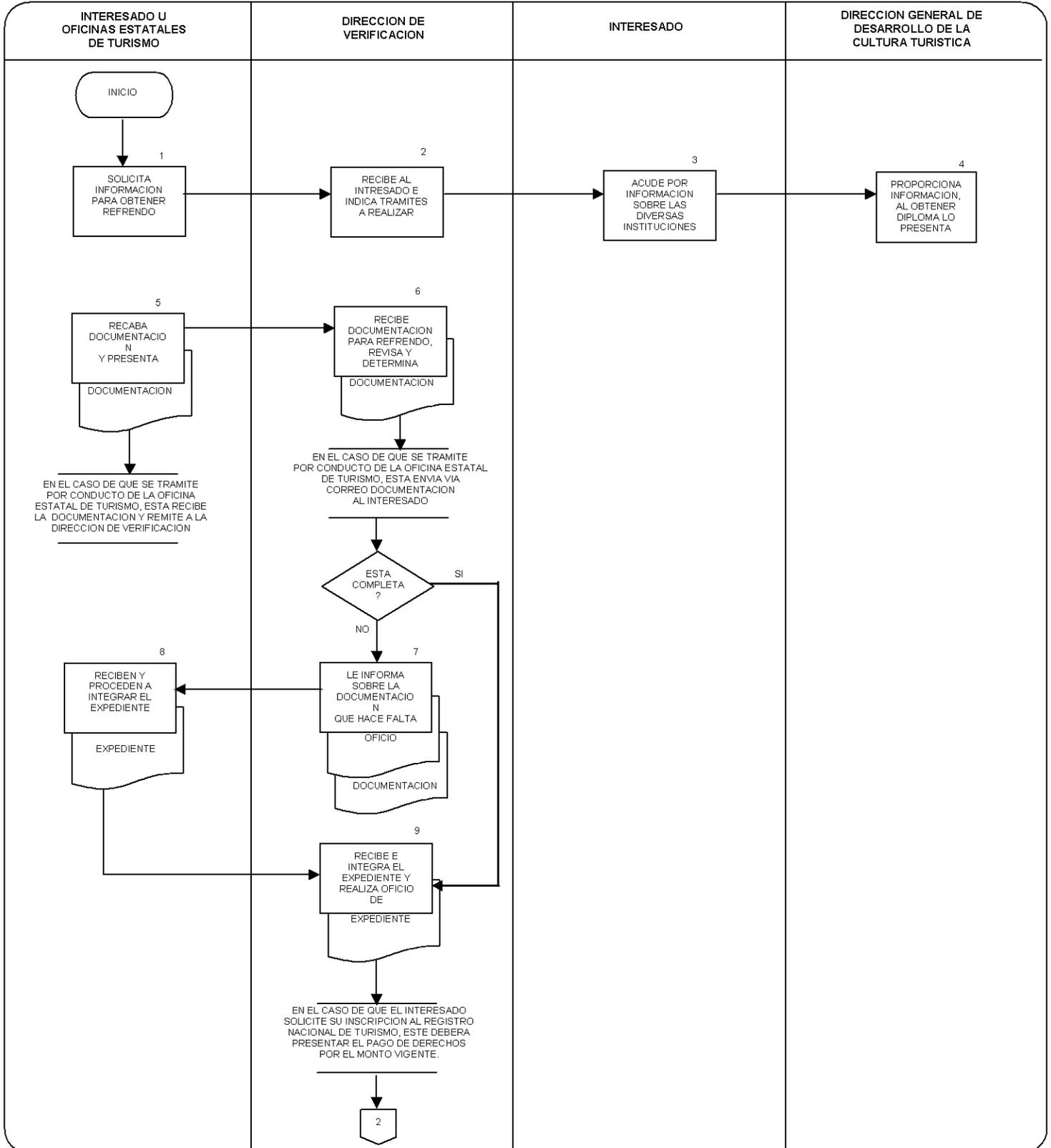
**PROCEDIMIENTO: REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO PARA LA
ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	6	<p>Recibe del interesado la documentación para la obtención del Refrendo de la Credencial de Reconocimiento de Guía de Turistas. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta envía por correo documentación del interesado.</p> <p>Revisa la documentación y determina:</p> <p align="center">NO ESTA COMPLETA</p>	Expediente
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	7	<p>Le informa al interesado sobre la documentación que le hace falta y le devuelve sus documentos. En caso de que la documentación se haya recibido de una Oficina Estatal de Turismo, elabora oficio, en donde señala los documentos que hacen falta y las observaciones, a efecto de que se integre en su totalidad el expediente y lo envía por correo.</p>	Oficio con observaciones
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	8	<p>Recibe oficio y proceden a integrar en su totalidad el expediente correspondiente, a efecto de presentarlo o remitir nuevamente a la Dirección de Verificación.</p> <p align="center">SI ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION</p>	Expediente y Oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	9	<p>Recibe e integra el expediente correspondiente y realiza oficio de autorización y oficio de envío, en caso de que el trámite haya sido realizado por conducto de la oficina estatal de turismo.</p> <p>En caso de que el interesado solicite su inscripción al Registro Nacional de Turismo, éste deberá presentar el pago de derechos por el monto vigente.</p>	<p>Formato de integración.</p> <p>Formato RNT (en su caso)</p>

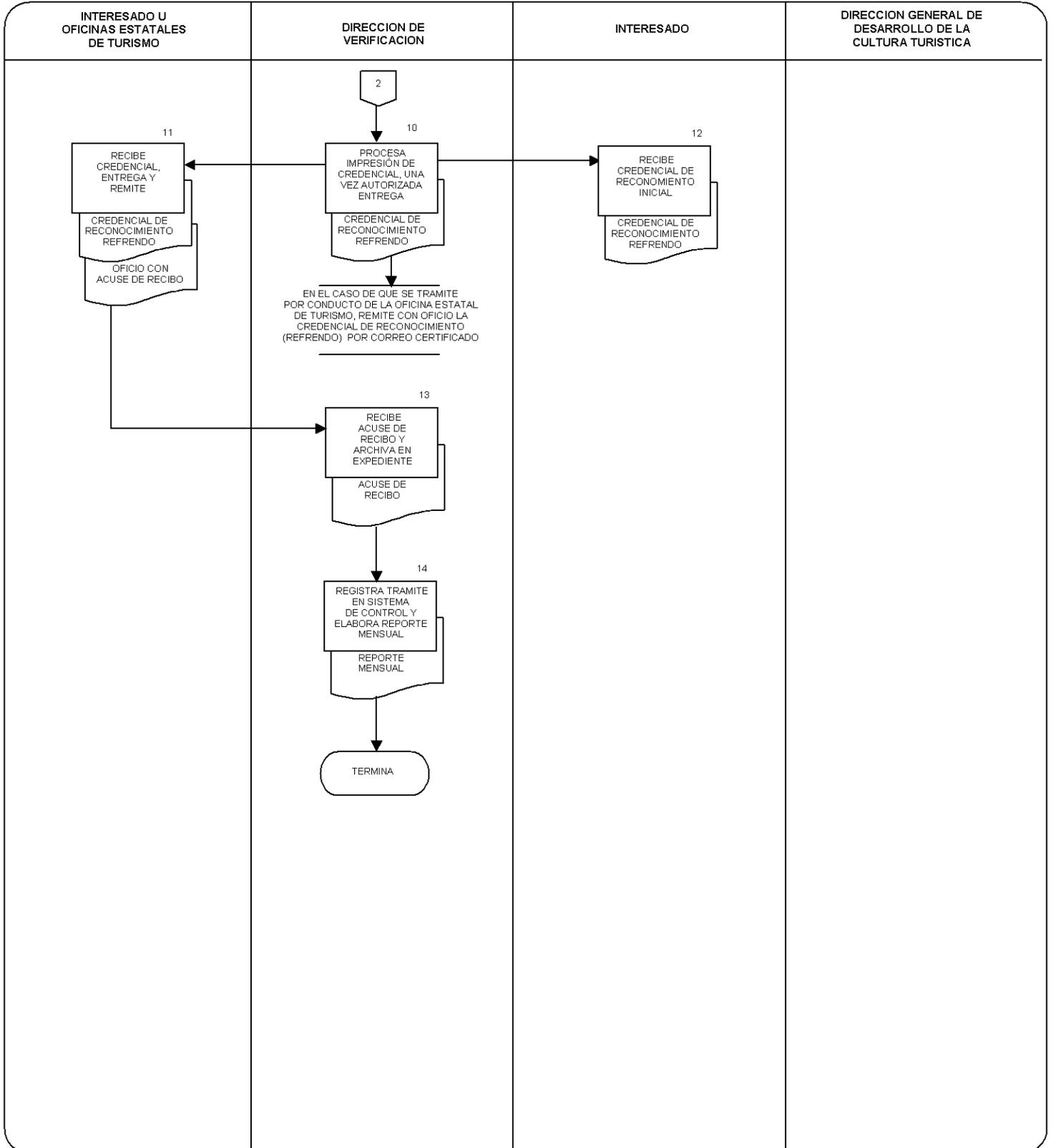
**PROCEDIMIENTO: REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO
DE GUIA DE TURISTAS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	<p>Procesa la impresión de la credencial de reconocimiento correspondiente al refrendo, revisa y acuerda con la dirección general su verificación y autorización.</p> <p>Una vez autorizada la credencial de reconocimiento obtiene fotocopia y la entrega al Interesado, quien firma en la copia como acuse de recibo.</p> <p>Archiva la fotocopia en el expediente respectivo.</p> <p>En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, remite con oficio la credencial de reconocimiento por correo certificado.</p>	<p>Credencial de reconocimiento</p> <p>Oficio</p>
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	11	<p>Recibe credencial de reconocimiento correspondiente al refrendo, entrega al interesado y remite acuse a la Dirección de Verificación.</p>	<p>Oficio y credencial de reconocimiento</p>
INTERESADO	12	<p>Recibe la credencial de Reconocimiento de Guía de Turistas, correspondiente al refrendo</p>	<p>Credencial de reconocimiento</p>
DIRECCION DE VERIFICACION	13	<p>Recibe acuse de recibo y lo archiva en el expediente respectivo.</p>	<p>Acuse de recibo</p>
DIRECCION DE VERIFICACION	14	<p>Registra el trámite en el sistema de control establecido y elabora reporte mensual para informar a la Dirección General de Mejora Regulatoria</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<p>Reporte mensual</p>

PROCEDIMIENTO: REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO PARA LA ACREDITACION COMO GUIA DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: CANJE O RECREDECIALIZACIÓN DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO.	1	Solicita a la Dirección de Verificación (área de guías de turistas) información sobre requisitos para obtener el canje o recredencialización de la Credencial de Reconocimiento Guía de Turistas.	
DIRECCION DE VERIFICACION	2	Recibe al interesado e indica los trámites a realizar y le informa sobre los requisitos y documentos que deberá presentar. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona los requisitos y documentos.	Requisitos.
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	3	Recaba toda la documentación solicitada y la presenta a la Dirección de Verificación. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta recibe la documentación y remite a la Dirección de Verificación.	Expediente
DIRECCION DE VERIFICACION	4	<p>Recibe del interesado la documentación para la obtención del Canje o Recredencialización de la credencial de reconocimiento de Guía de Turistas. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta envía por correo documentación del interesado.</p> <p>Revisa la documentación y determina:</p> <p align="center">NO ESTA COMPLETA</p>	Expediente
	5	Le informa al interesado sobre la documentación que le hace falta y le devuelve sus documentos. En caso de que la documentación se haya recibido de una Oficina Estatal de Turismo, elabora oficio, en donde señala los documentos que hacen falta y las observaciones, a efecto de que se integre en su totalidad el expediente y lo envía por correo.	Oficio con observaciones

PROCEDIMIENTO: CANJE O RECREDECIALIZACIÓN DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	6	<p>Recibe oficio y proceden a integrar en su totalidad el expediente correspondiente, a efecto de presentarlo o remitir nuevamente a la Dirección de Verificación.</p>	Expediente y Oficio
SI ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION			
DIRECCION DE VERIFICACION	7	<p>Recibe e integra el expediente correspondiente y realiza oficio de autorización y oficio de envío, en caso de que el trámite haya sido realizado por conducto de la oficina estatal de turismo.</p>	Formato de integración.
		<p>En caso de que el interesado solicite su inscripción al Registro Nacional de Turismo, éste deberá presentar el pago de derechos por el monto vigente.</p>	Formato RNT (en su caso)
	8	<p>Procesa la impresión de la credencial de reconocimiento correspondiente al canje o recredecialización, revisa y acuerda con la dirección general su verificación y autorización. Una vez autorizada la credencial de reconocimiento obtiene fotocopia y la entrega al Interesado, quien firma en la copia como acuse de recibo. Archiva la fotocopia en el expediente respectivo. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, remite con oficio la credencial de reconocimiento por correo certificado.</p>	Credencial de reconocimiento Oficio
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	9	<p>Recibe credencial de reconocimiento correspondiente al canje o recredecialización, entrega al interesado y remite acuse a la Dirección de Verificación.</p>	Oficio y credencial de reconocimiento
INTERESADO	10	<p>Recibe la credencial de Reconocimiento de Guía de Turistas, correspondiente al canje o recredecialización.</p>	Credencial de reconocimiento



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

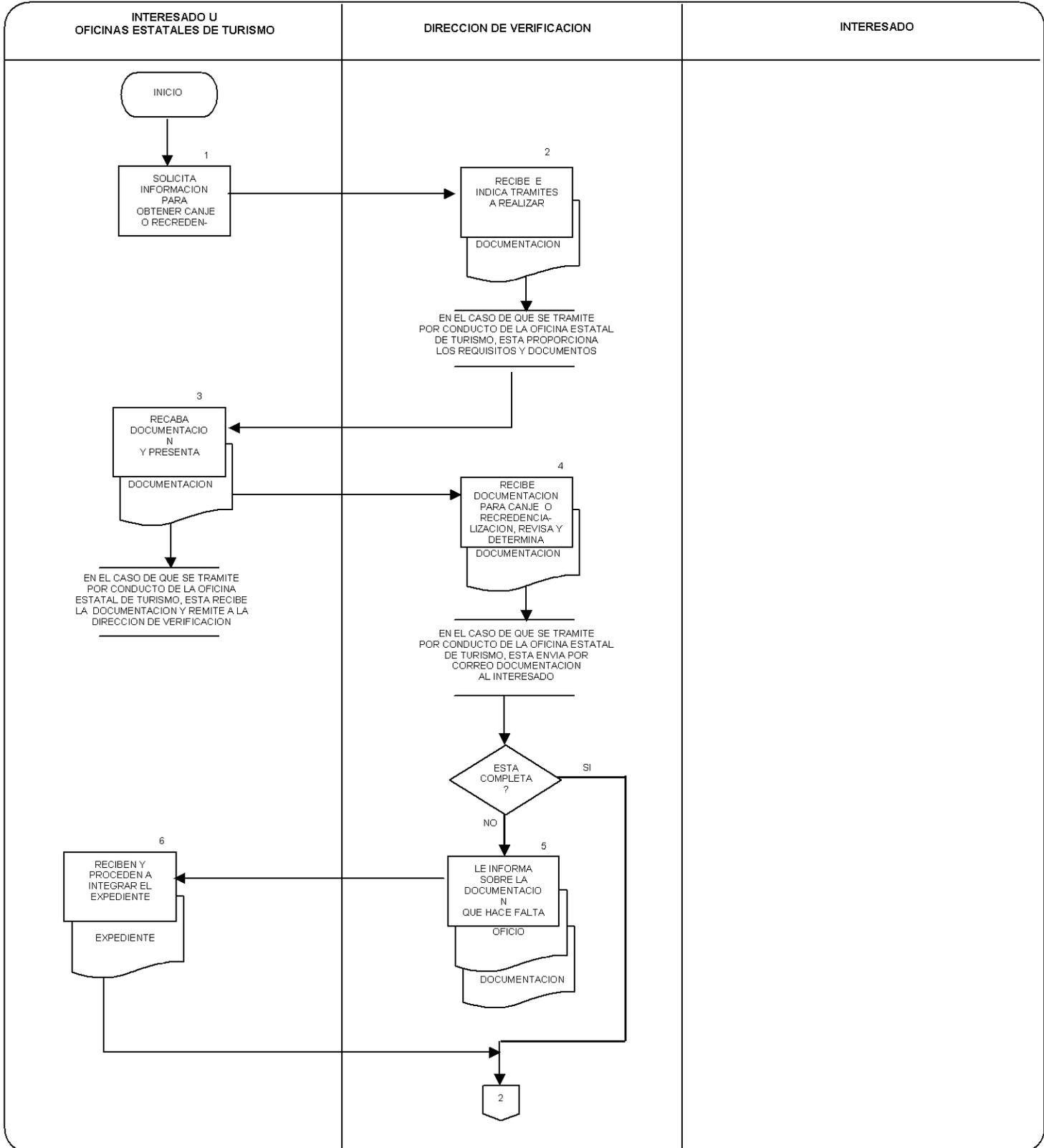
PAGINA 85

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

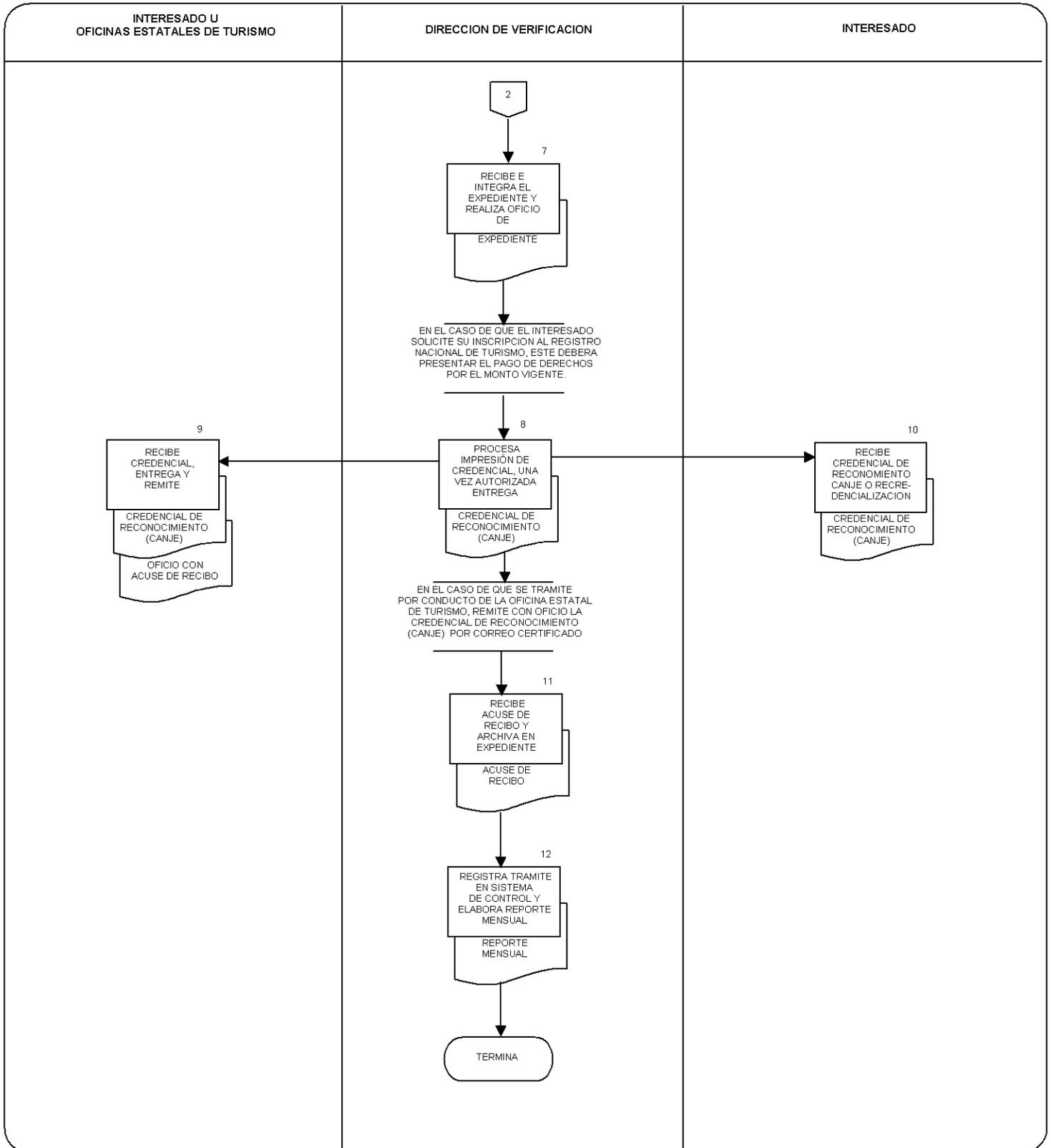
PROCEDIMIENTO: CANJE O REDEDENCIALIZACIÓN DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	11	Recibe acuse de recibo y lo archiva en el expediente respectivo.	Acuse de recibo
DIRECCION DE VERIFICACION	12	Registra el trámite en el sistema de control establecido y elabora reporte mensual para informar a la Dirección General de Mejora Regulatoria	Reporte mensual
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: CANJE O RECEDENCIALIZACION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: CANJE O REDEDENCIALIZACION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS



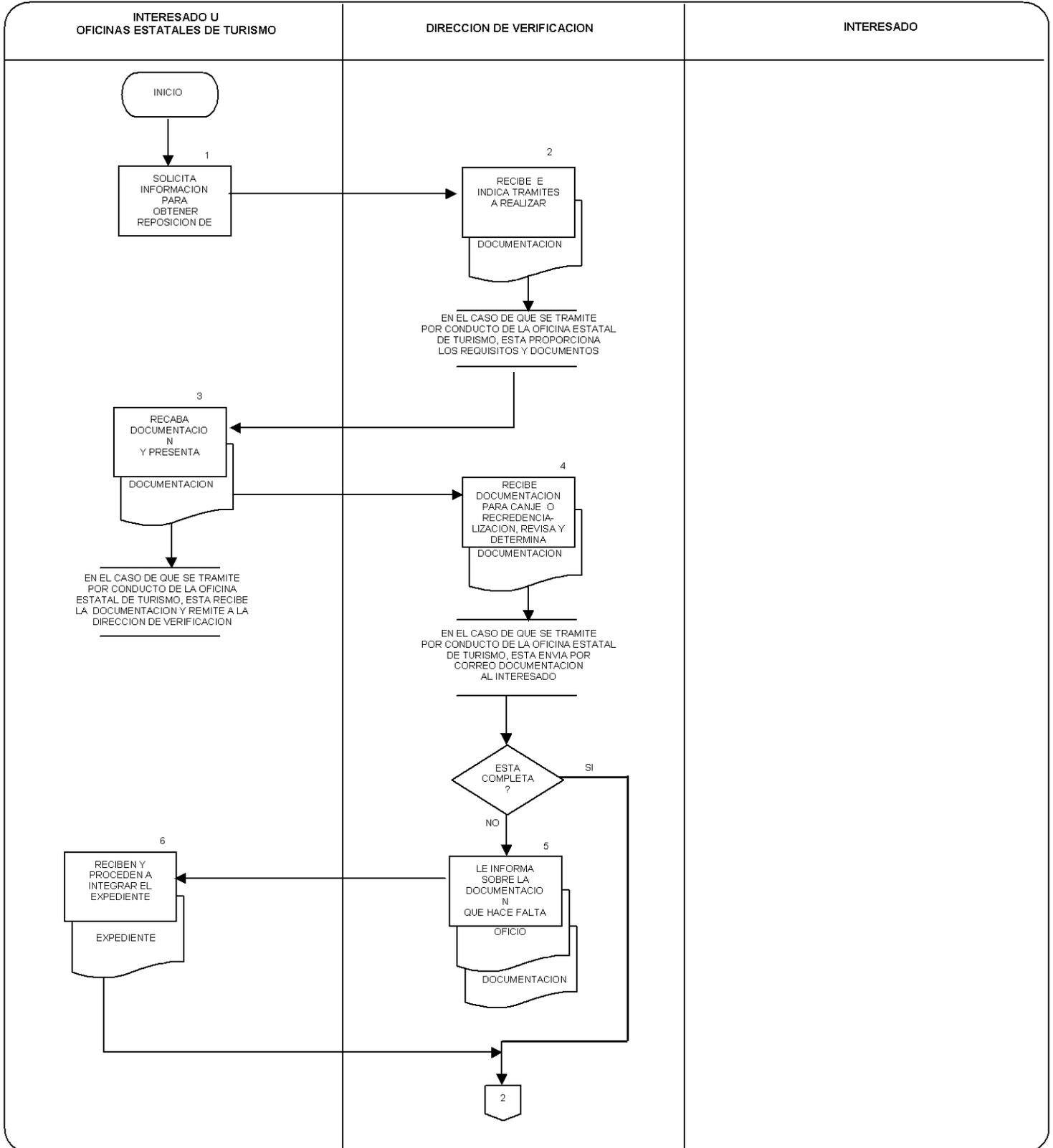
PROCEDIMIENTO: REPOSICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO.	1	Solicita a la Dirección de Verificación (área de guías de turistas) información sobre requisitos para obtener la reposición de la Credencial de Reconocimiento Guía de Turistas.	
DIRECCION DE VERIFICACION	2	Recibe al interesado e indica los trámites a realizar y le informa sobre los requisitos y documentos que deberá presentar. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona los requisitos y documentos.	Requisitos.
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	3	Recaba toda la documentación solicitada y la presenta a la Dirección de Verificación. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta recibe la documentación y remite a la Dirección de Verificación.	Expediente
DIRECCION DE VERIFICACION	4	<p>Recibe del interesado la documentación para la obtención de la reposición de la credencial de reconocimiento de Guía de Turistas. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta envía por correo documentación del interesado.</p> <p>Revisa la documentación y determina:</p> <p align="center">NO ESTA COMPLETA</p>	Expediente
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	5	Le informa al interesado sobre la documentación que le hace falta y le devuelve sus documentos. En caso de que la documentación se haya recibido de una Oficina Estatal de Turismo, elabora oficio, en donde señala los documentos que hacen falta y las observaciones, a efecto de que se integre en su totalidad el expediente y lo envía por correo.	Oficio con observaciones
	6	Recibe oficio y proceden a integrar en su totalidad el expediente correspondiente, a efecto de presentarlo o remitir nuevamente a la Dirección de Verificación.	Expediente y Oficio

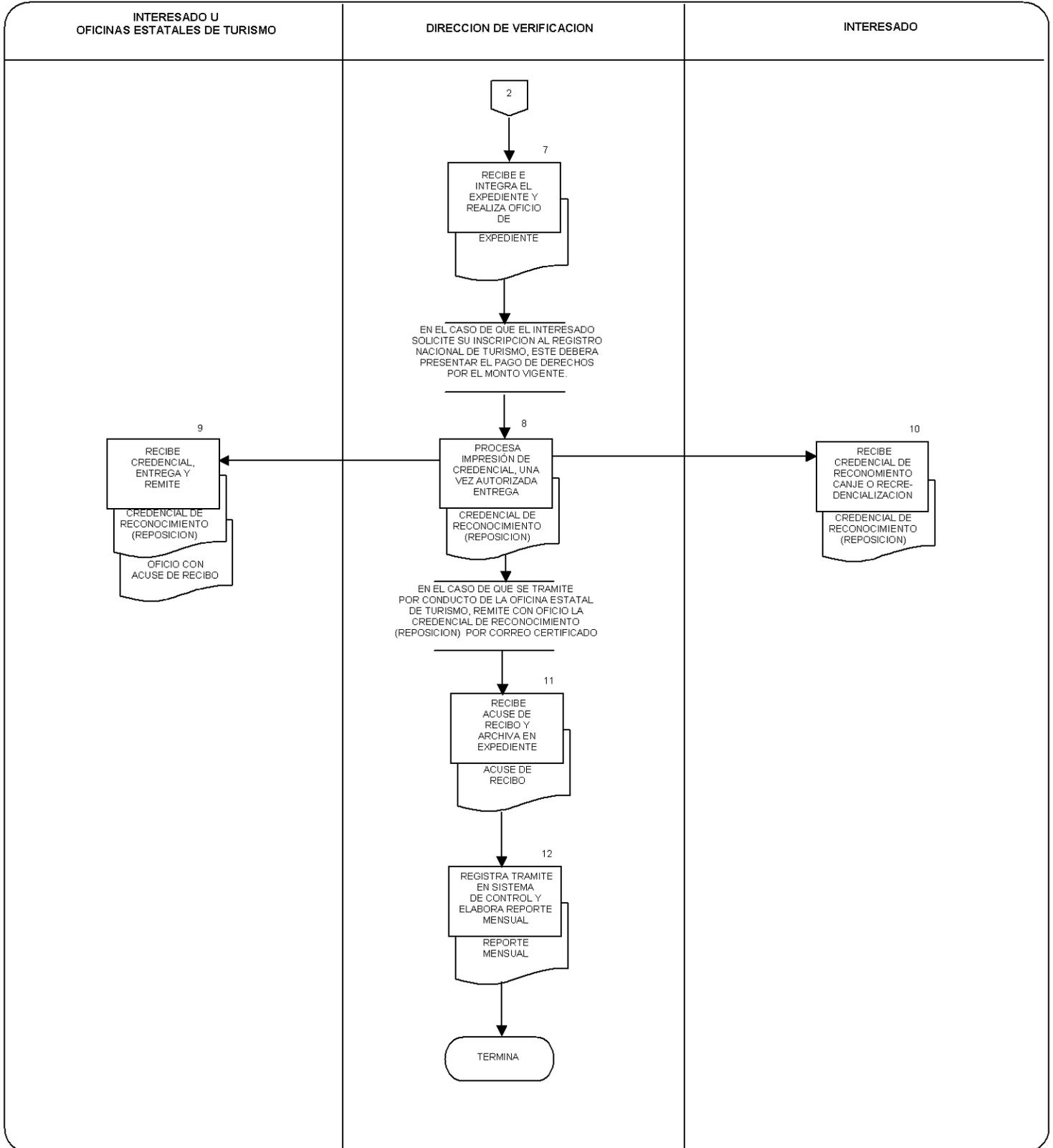
PROCEDIMIENTO: REPOSICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	7	<p align="center">SI ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION</p> <p>Recibe e integra el expediente correspondiente y realiza oficio de autorización y oficio de envío, en caso de que el trámite haya sido realizado por conducto de la oficina estatal de turismo.</p>	Formato de integración.
	8	<p>En caso de que el interesado solicite su inscripción al Registro Nacional de Turismo, éste deberá presentar el pago de derechos por el monto vigente.</p> <p>Procesa la impresión de la credencial de reconocimiento correspondiente a la reposición, revisa y acuerda con la dirección general su verificación y autorización.</p> <p>Una vez autorizada la credencial de reconocimiento obtiene fotocopia y la entrega al Interesado, quien firma en la copia como acuse de recibo.</p> <p>Archiva la fotocopia en el expediente respectivo.</p> <p>En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, remite con oficio la credencial de reconocimiento por correo certificado.</p>	Formato RNT (en su caso) Credencial de reconocimiento Oficio
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	9	Recibe credencial de reconocimiento, entrega al interesado y remite acuse a la Dirección de Verificación.	Oficio y credencial de reconocimiento
INTERESADO	10	Recibe la reposición de credencial de Reconocimiento de Guía de Turistas.	Credencial de reconocimiento
DIRECCION DE VERIFICACION	11	Recibe acuse de recibo y lo archiva en el expediente respectivo.	Acuse de recibo
DIRECCION DE VERIFICACION	12	Registra el trámite en el sistema de control establecido y elabora reporte mensual para informar a la Dirección General de Mejora Regulatoria	Reporte mensual
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: REPOSICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS



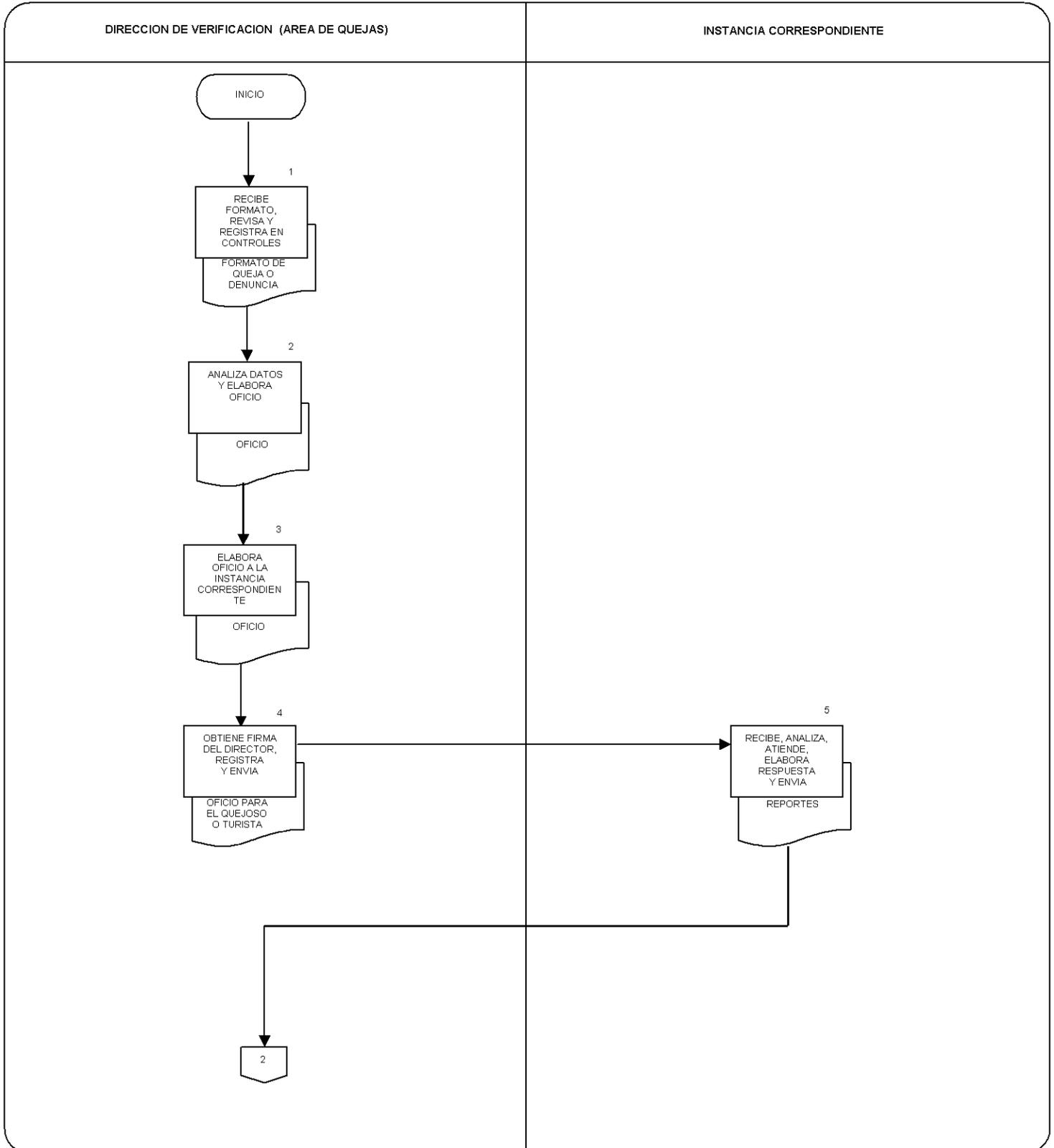
PROCEDIMIENTO: REPOSICION DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUIA DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION (AREA DE QUEJAS)	1	Recibe el formato de la sugerencia o queja enviado por el turista, lo revisa y registra en sus controles.	Formato
	2	Analiza los datos del formato y procede a elaborar el oficio de acuerdo a la naturaleza de la sugerencia o queja recibida.	
	3	Elabora el oficio correspondiente dirigido a la Procuraduría Federal del Consumidor, a la oficina estatal de turismo respectiva, al prestador de servicios turísticos de que se trate o a la instancia competente.	Oficio
	4	Obtiene la firma del Director de Verificación en el oficio, registra en su control interno los datos y lo envía a la instancia correspondiente, marcando copia al promovente o quejoso.	Oficio
INSTANCIA CORRESPONDIENTE	5	Recibe oficio y formato con sugerencia o queja, analiza y atiende conforme a sus procedimientos. Elabora respuesta y la turna a la Dirección de Verificación.	
DIRECCION DE VERIFICACION (AREA DE QUEJAS)	6	Recibe, en su caso, la respuesta del prestador de servicios turísticos o de la instancia que atendió el asunto, lo registra y elabora oficio de respuesta para su envío al quejoso o turista.	Oficio
	7	En el caso de tratarse de una respuesta preliminar inherente al proceso de atención de la sugerencia o queja, elabora oficio para su envío al quejoso o turista y atiende su seguimiento.	Oficio
	8	Elabora los reportes por tipo de queja, los presenta a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su conocimiento.	Reporte
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DIRECCION DE VERIFICACION (AREA DE QUEJAS)

INSTANCIA CORRESPONDIENTE



PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	1	Remite orden y acta de verificación a la Dirección General de Mejora Regulatoria, y elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción	Proyecto de orden y acta de verificación
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Revisa proyecto de orden y acta de verificación, firma y lo remite a la Dirección de Verificación	Orden y acta de verificación
DIRECCION DE VERIFICACION	3	Recibe orden y acta de verificación, lo registra en el sistema de control, y lo remite al verificador para su ejecución.	Orden y acta de verificación
VERIFICADOR	4	<p>Recibe orden y acta de verificación para su ejecución y ejecuta la orden de verificación en el establecimiento cerciorándose del domicilio del interesado, recabando el nombre y la firma de la persona con quien se atienda la diligencia.</p> <p>La visita de verificación deberá entenderse con los propietarios, responsables, encargados u ocupantes del establecimiento.</p>	Orden y acta de verificación
	5	Al iniciar la visita de verificación deberá exhibir identificación o credencial vigente con fotografía, al encargado del establecimiento, o en su caso al guía de turistas, y entregar copia al propietario, responsable, encargado u ocupante del lugar.	Orden y oficio de credencial
	6	Levanta acta circunstanciada, en presencia de dos testigos propuestos por la persona con la que se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique, si aquella se hubiere negado a proponerlos. Se dejará copia del acta a la persona con la que se atendió la diligencia, aunque se hubiere negado a firmar siempre y cuando el verificador haga constar tal circunstancia en la propia acta.	Acta de Verificación

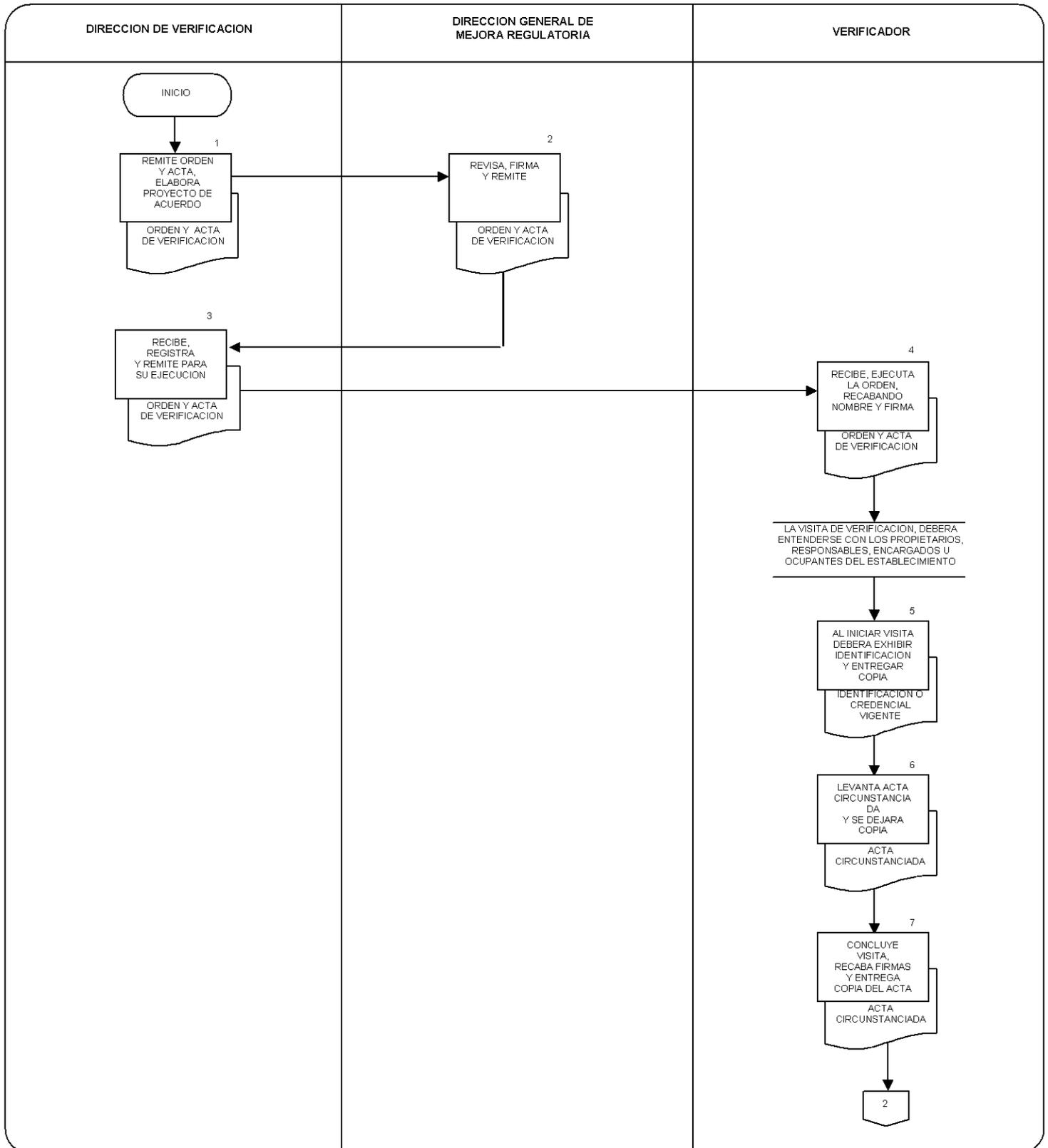
PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
VERIFICADOR	7	<p>Concluye la visita de verificación cerrando el acta circunstanciada para los efectos legales procedentes, observando las formalidades consignadas en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, recaba firmas de quien atendió la visita, los dos testigos y entrega copia del acta a la persona que atendió la visita.</p> <p>Los prestadores de servicios turísticos, a su vez, podrán formular observaciones en el acto de la diligencia y ofrecer pruebas en relación a los hechos contenidos en ella, o bien por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días hábiles siguientes.</p>	Acta de Verificación
VERIFICADOR	8	Entrega a la Dirección de Verificación copia de la orden, el original del acta y, en su caso, las pruebas que hayan sido aportadas por el prestador de servicios turísticos.	Orden de verificación , y en su caso, pruebas aportadas
DIRECCIÓN DE VERIFICACION	9	Recibe e integra el expediente y asigna número progresivo en el sistema de control.	Expediente
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	10	<p align="center">IMPOSIBILIDAD DE PRACTICAR LA VERIFICACION</p> <p>El prestador de servicios turísticos dejó de operar, elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción y lo envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria. (Pasa a la actividad No. 12)</p>	Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	11	El prestador de servicios turísticos negó el acceso para realizar la visita de verificación, elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción y lo envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I

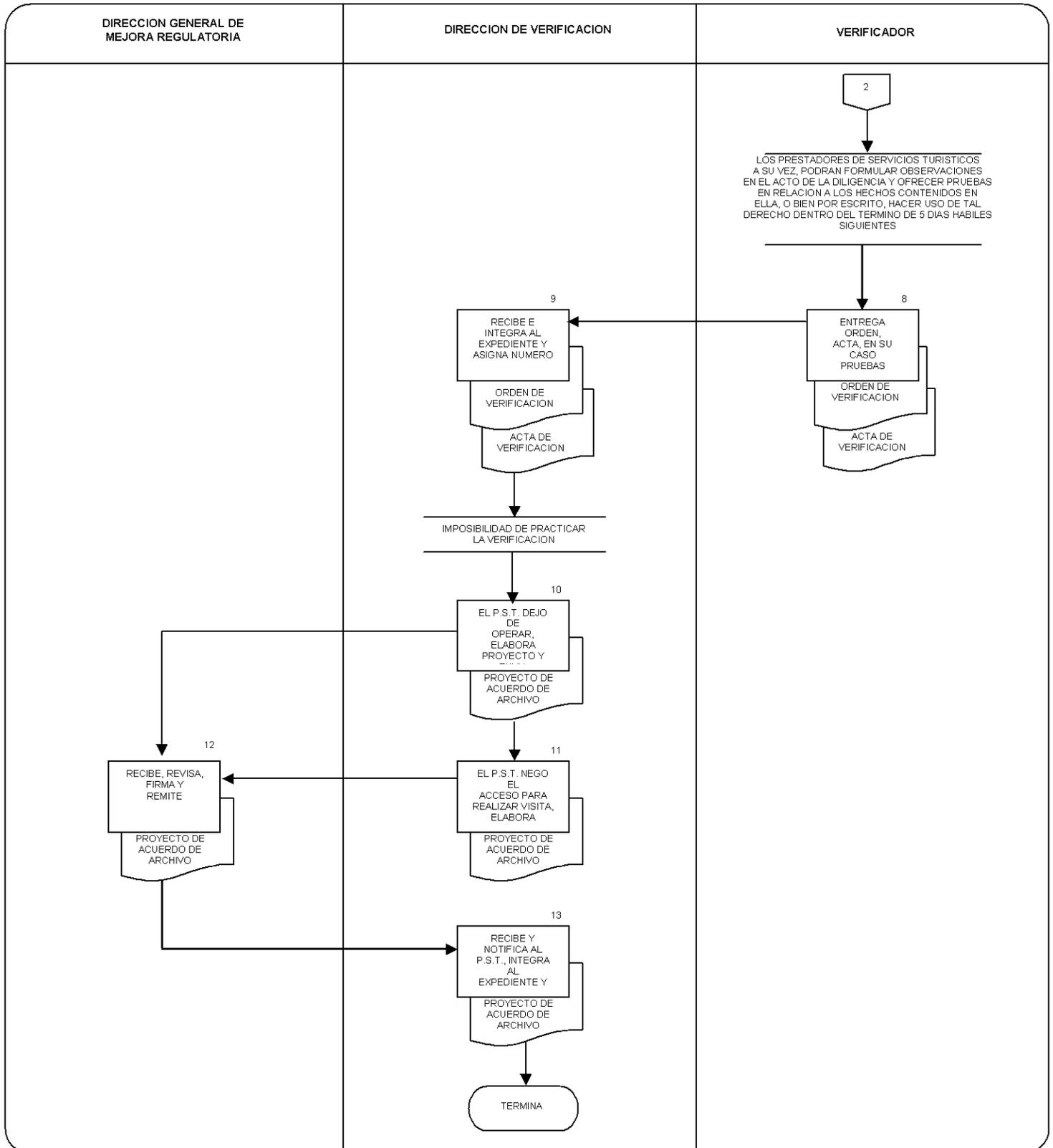
PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	12	Recibe y revisa proyecto de acuerdo, firma y lo remite para su notificación y archivo a la Dirección de Verificación.	Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I
DIRECCION DE VERIFICACION	13	<p>Recibe y notifica acuerdo de archivo al prestador de servicios turísticos, integra al expediente como asunto concluido y lo registra en el sistema de control.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS



PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 100

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	1	Analiza el acta de verificación y dictamina jurídicamente el cumplimiento o el probable incumplimiento, informa a la Dirección General de Mejora Regulatoria y determina.	Acta circunstanciada
	SI CUMPLE		
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para iniciar el procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.
	3	Recibe proyecto de acuerdo, firma y ordena su notificación y archivo a la Dirección de Verificación.	Proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.
DIRECCION DE VERIFICACION	4	Recibe y notifica acuerdo de archivo al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente como asunto concluido. En su caso, remite copia a la Oficina Estatal de Turismo.	Proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.
	NO CUMPLE		
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	5	Elabora proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
	6	Recibe y revisa proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción, firma y ordena su notificación a la Dirección de Verificación.	Proyecto de acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	7	<p>Recibe acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción, registra en el sistema de control; notifica al prestador de servicios turísticos para que éste, dentro de los 15 días hábiles siguientes manifieste lo que a su derecho convenga, y en su caso, exhiba las pruebas necesarias; integra copia al expediente. En su caso envía copia a la Oficina Estatal de Turismo.</p> <p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS REALIZA MANIFESTACIONES, APORTA PRUEBAS, ACREDITA SU PERSONALIDAD Y LAS MISMAS DESVIRTUAN LAS PROBABLES IRREGULARIDADES.</p>	Proyecto de acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
DIRECCION DE VERIFICACION	8	<p>Recibe y admite las manifestaciones, documentos para acreditar su personalidad y/o pruebas ofrecidas por el prestador de servicios turísticos, adjuntando la documentación correspondiente para acreditar personalidad jurídica. Elabora proyecto de acuerdo de admisión de pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.</p>	Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	<p>Recibe proyecto de acuerdo de admisión de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.</p>	Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas
DIRECCION DE VERIFICACION	10	<p>Recibe el acuerdo de admisión de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.</p>	Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas
	11	<p>En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.</p>	Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	12	Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCION DE VERIFICACION	13	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
	14	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se absolverá al prestador de servicios turísticos por haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de resolución
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	15	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	16	Recibe resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente mismo que archiva.	Resolución
EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS REALIZA MANIFESTACIONES Y APORTA PRUEBAS, PERO NO ACREDITA SU PERSONALIDAD.			

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	17	Junto con el escrito de ofrecimiento de pruebas, deberá presentar la documentación correspondiente para acreditar la personalidad jurídica con que promueven, en caso de que no sea presentada, se elaborará proyecto de acuerdo de prevención, dándole un término de 5 a 10 días contados a partir de su notificación para que exhiba la documentación mencionada y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de Acuerdo de Prevención
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	18	Recibe proyecto de acuerdo de prevención, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Acuerdo de Prevención
DIRECCION DE VERIFICACIÓN	19	Recibe el acuerdo de prevención, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente. EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS PRESENTA DOCUMENTACION PARA ACREDITAR SU PERSONALIDAD Y SE LE TIENE POR DESAHOGADA LA PREVENCION	Acuerdo de Prevención
DIRECCION DE VERIFICACION	20	Una vez presentada la documentación para acreditar su personalidad, se le recibe y se admiten las manifestaciones, documentos para acreditar su personalidad y/o pruebas ofrecidas por el prestador de servicios turísticos y se le tiene por desahogada la prevención. Elabora proyecto de acuerdo de admisión de pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Proyecto de acuerdo de admisión de pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	21	Recibe proyecto de acuerdo de admisión de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Acuerdo de admisión de pruebas.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	22	Recibe el acuerdo de admisión de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de admisión de pruebas
	23	En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Proyecto de Acuerdo de desahogo de pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	24	Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	
DIRECCION DE VERIFICACION	25	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	
	26	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se absolverá al prestador de servicios turísticos por haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de resolución
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	27	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Resolución

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACIÓN	28	<p>Recibe resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente mismo que archiva.</p> <p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS NO PRESENTA DOCUMENTACION PARA ACREDITAR SU PERSONALIDAD O LA PRESENTA FUERA DEL TERMINO CONCEDIDO, POR LO QUE NO SE LE TIENE POR DESAHOGADA LA PREVENCION</p>	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	29	<p>Una vez transcurrido el término concedido para presentar la documentación que acredite su personalidad jurídica sin que se haya realizado, o la misma fue presentada posterior a dicho término, no se le tiene por desahogada la prevención y se elabora proyecto de acuerdo de conclusión de procedimiento, se le tiene por perdido su derecho para realizar manifestaciones y aportar pruebas, en el mismo se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.</p>	Proyecto de acuerdo de conclusión de procedimiento
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	30	<p>Recibe proyecto de acuerdo de conclusión de procedimiento, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.</p>	Acuerdo de conclusión de procedimiento
DIRECCION DE VERIFICACION	31	<p>Recibe el acuerdo de conclusión de procedimiento, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.</p>	Acuerdo de conclusión de procedimiento

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	32	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber presentado pruebas que desvirtúen las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Resolución
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	33	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	34	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente. En su caso, envía copia a la Oficina Estatal de Turismo.	
EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS REALIZA MANIFESTACIONES, APORTA PRUEBAS, ACREDITA SU PERSONALIDAD Y LAS MISMAS NO DESVIRTUAN LAS PROBABLES IRREGULARIDADES.			
DIRECCION DE VERIFICACION	35	Recibe y admite las manifestaciones y/o pruebas ofrecidas, así como, la documentación para acreditar la personalidad, por parte del prestador de servicios turísticos. Elabora proyecto de acuerdo de admisión de pruebas y lo turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	36	Recibe proyecto de acuerdo de admisión de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Acuerdo de Admisión de Pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	37	Recibe el acuerdo de admisión de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de Admisión de Pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	38	En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	39	Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCION DE VERIFICACION	40	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	41	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de resolución
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	42	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Resolución

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	43	<p>Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.</p> <p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS NO REALIZA MANIFESTACIONES, NI APORTA PRUEBAS, PARA DESVIRTUAN LAS PROBABLES IRREGULARIDADES.</p>	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	44	<p>Una vez transcurrido el término para realizar manifestaciones y en su caso ofrecer pruebas, sin que se haya realizado, se elabora proyecto de acuerdo de conclusión de procedimiento, se le tiene por perdido su derecho para realizar manifestaciones y aportar pruebas, en el mismo se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.</p>	Proyecto de Acuerdo de conclusión de procedimiento
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	45	<p>Recibe proyecto de acuerdo de conclusión de procedimiento, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.</p>	Acuerdo de conclusión de procedimiento
DIRECCION DE VERIFICACION	46	<p>Recibe el acuerdo de conclusión de procedimiento, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.</p>	Acuerdo de conclusión de procedimiento
	47	<p>Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber presentado pruebas que desvirtúen las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.</p>	Proyecto de resolución

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	48	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	49	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Resolución
RECURSO DE REVISION			
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	50	En caso de inconformidad con la resolución dictada, el prestador de servicios turísticos en el término de 15 días hábiles contados a partir de que le fue notificada la misma, podrá interponer el recurso de revisión, mismo que presentará ante la autoridad que la emitió, observando los requisitos que para tal efecto señalan los ordenamientos aplicables.	Interposición de recurso de revisión
DIRECCION DE VERIFICACION	51	Elabora proyecto de oficio para remitir el recurso, junto con el expediente administrativo original a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para que esta resuelva lo conducente sobre el mismo y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de oficio
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	52	Recibe proyecto de oficio, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su envío a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	Oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	53	Recibe el oficio, registra en el sistema de control y se envía a la Dirección General de Asuntos Jurídicos e integra copia al expediente.	Oficio

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	54	Recibe oficio junto con el expediente administrativo original, verifica que se haya presentado en tiempo y forma conforme a la regulación de la materia, estudia que no exista ninguna causa legal para su inadmisión o desecamiento, e igualmente analiza la procedencia del recurso de revisión y en su caso de la suspensión del acto reclamado y elabora oficio para notificar el resultado a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Oficio
	55	En el término legal realiza la resolución respectiva conforme a derecho, así como en su caso, se pronuncia sobre la suspensión del acto reclamado y en su caso confirma, revoca o modifica la resolución reclamada por el prestador de servicios turísticos y notifica a la Dirección General de Mejora Regulatoria dicha resolución, remitiendo el expediente original.	Resolución de Recurso de Revisión
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	56	Recibe la notificación de la resolución del recurso de revisión junto con el expediente original y lo turna a la Dirección de Verificación para el trámite correspondiente.	Resolución de Recurso de Revisión
DIRECCION DE VERIFICACION	57	Una vez recibida la resolución del recurso de revisión y el expediente original, elabora proyecto de acuerdo según lo ordenado en dicha resolución y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Proyecto de Acuerdo
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	58	Recibe proyecto de acuerdo, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integra copia al expediente.	Acuerdo
DIRECCION DE VERIFICACION	59	Recibe acuerdo, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente. En su caso envía copia a la Oficina Estatal de Turismo.	Acuerdo.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	60	<p align="center">CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION CONDENATORIA</p> <p>Una vez notificado el prestador de servicios turísticos de la resolución dictada, cuenta con un término de 45 días hábiles para efectuar el pago de la multa impuesta, mismo que podrá realizar ante la Tesorería local o la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente.</p> <p>Efectúa el pago de la multa impuesta y envía copia del recibo de pago para anexarlo a su expediente.</p>	Recibo de pago
DIRECCION DE VERIFICACION	61	Elabora proyecto de acuerdo de asunto concluido por cumplimiento de la resolución dictada, ordena se envía al archivo el expediente y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de Acuerdo de asunto concluido
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	62	Recibe proyecto de acuerdo de asunto concluido, revisa, firma y orden a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Acuerdo de Asunto concluido
DIRECCION DE VERIFICACION	63	Recibe acuerdo de asunto concluido, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente. En su caso, envía copia a la Oficina Estatal de Turismo.	Acuerdo de asunto concluido
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	64	<p align="center">INCUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION CONDENATORIA</p> <p>Una vez notificado el prestador de servicios turísticos de la resolución dictada, cuenta con un término de 45 días hábiles para efectuar el pago de la multa impuesta, mismo que podrá realizar ante la Tesorería social o la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente.</p>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

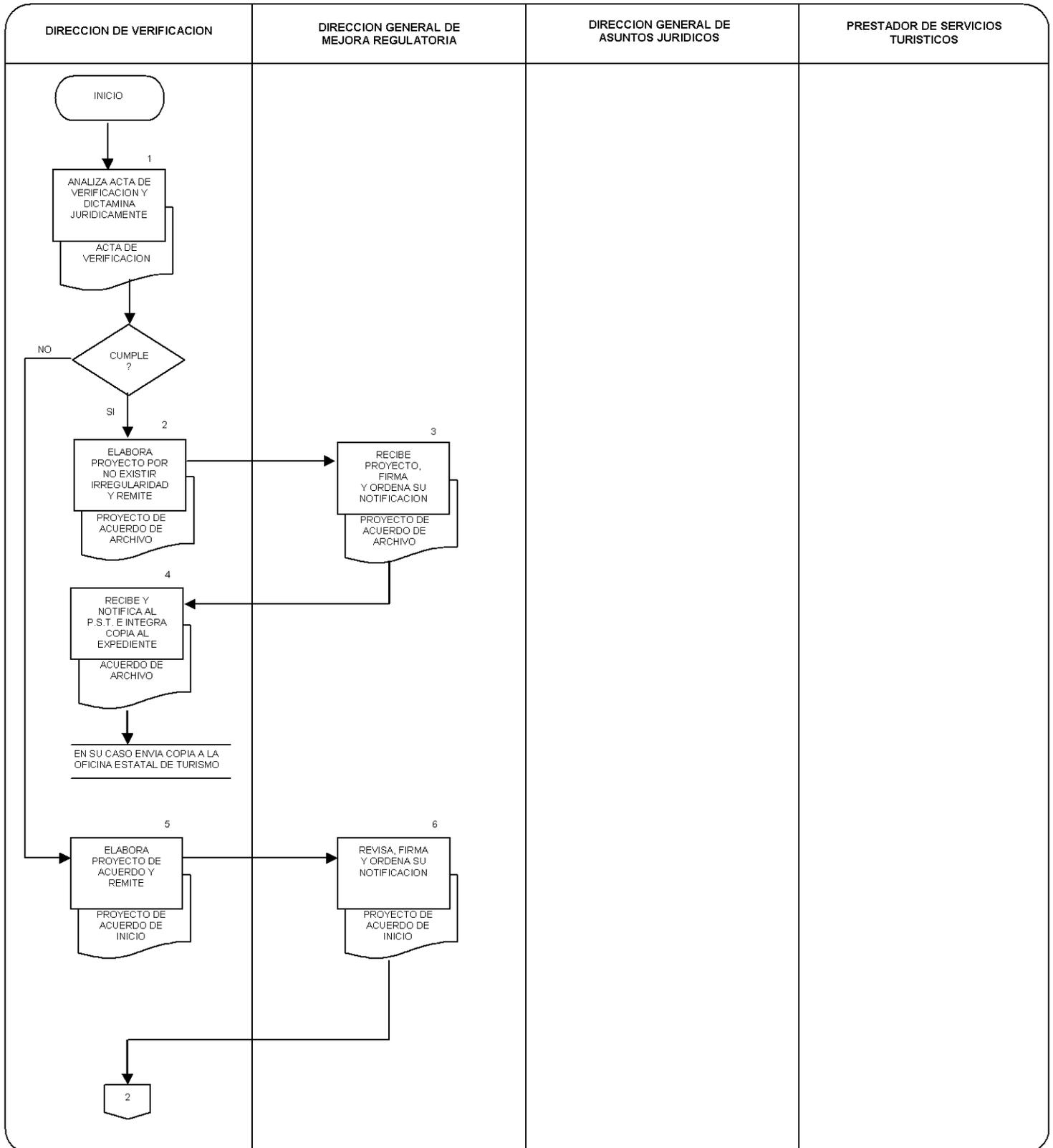
PAGINA 112

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

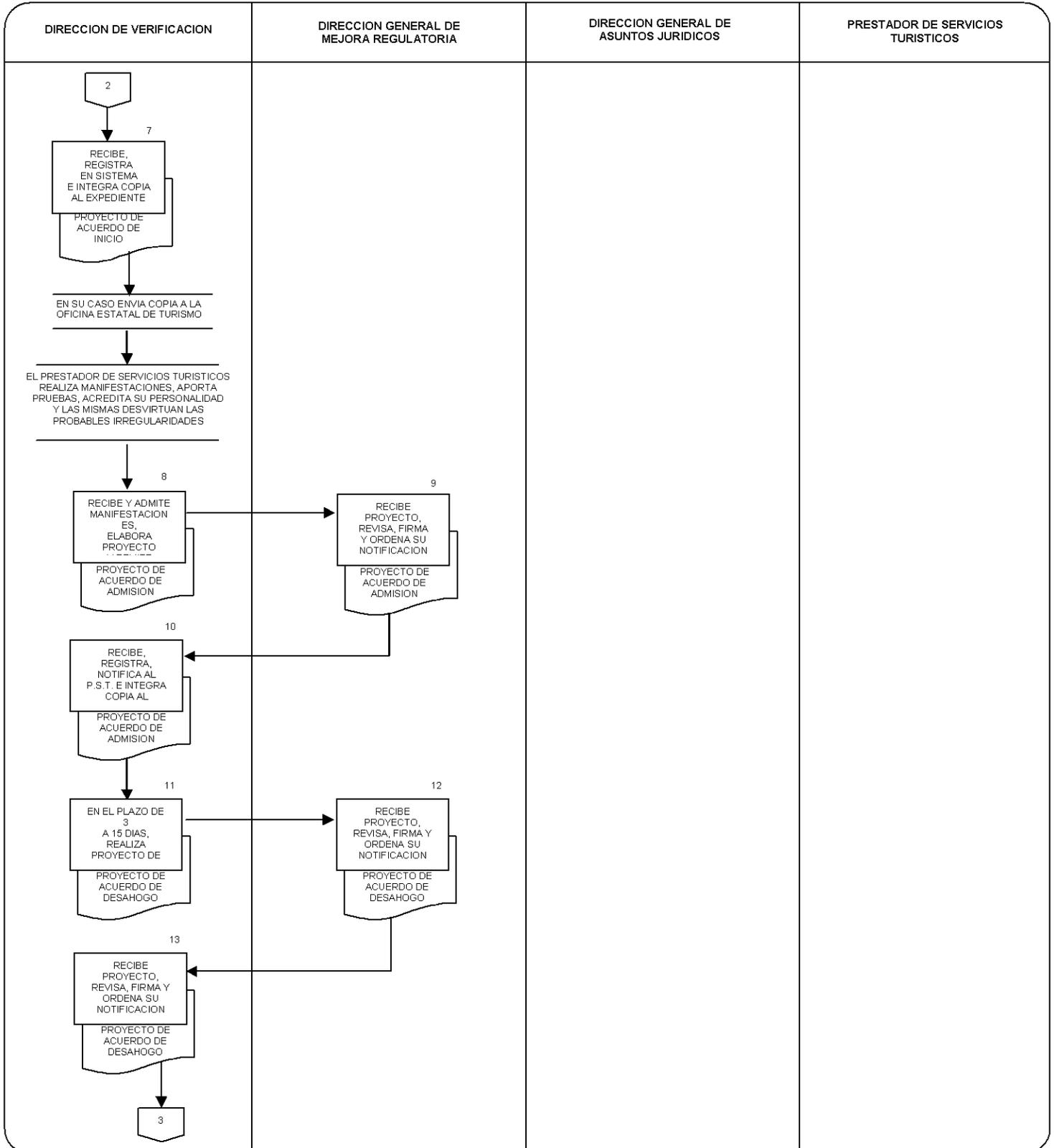
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	65	Una vez transcurrido el término para efectuar el pago, sin que dentro del mismo se ha realizado, se elabora proyecto de oficio dirigido a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente, con información referente a la multa, para su requerimiento y cobro, acompañando copia de la resolución dictada, toda vez que la multa impuesta se ha constituido un crédito fiscal y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de Oficio.
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	66	Recibe proyecto de oficio, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente e integra copia al expediente.	Oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	67	Recibe oficio, registra en el sistema de control y lo envía a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente, e integra copia al expediente.	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

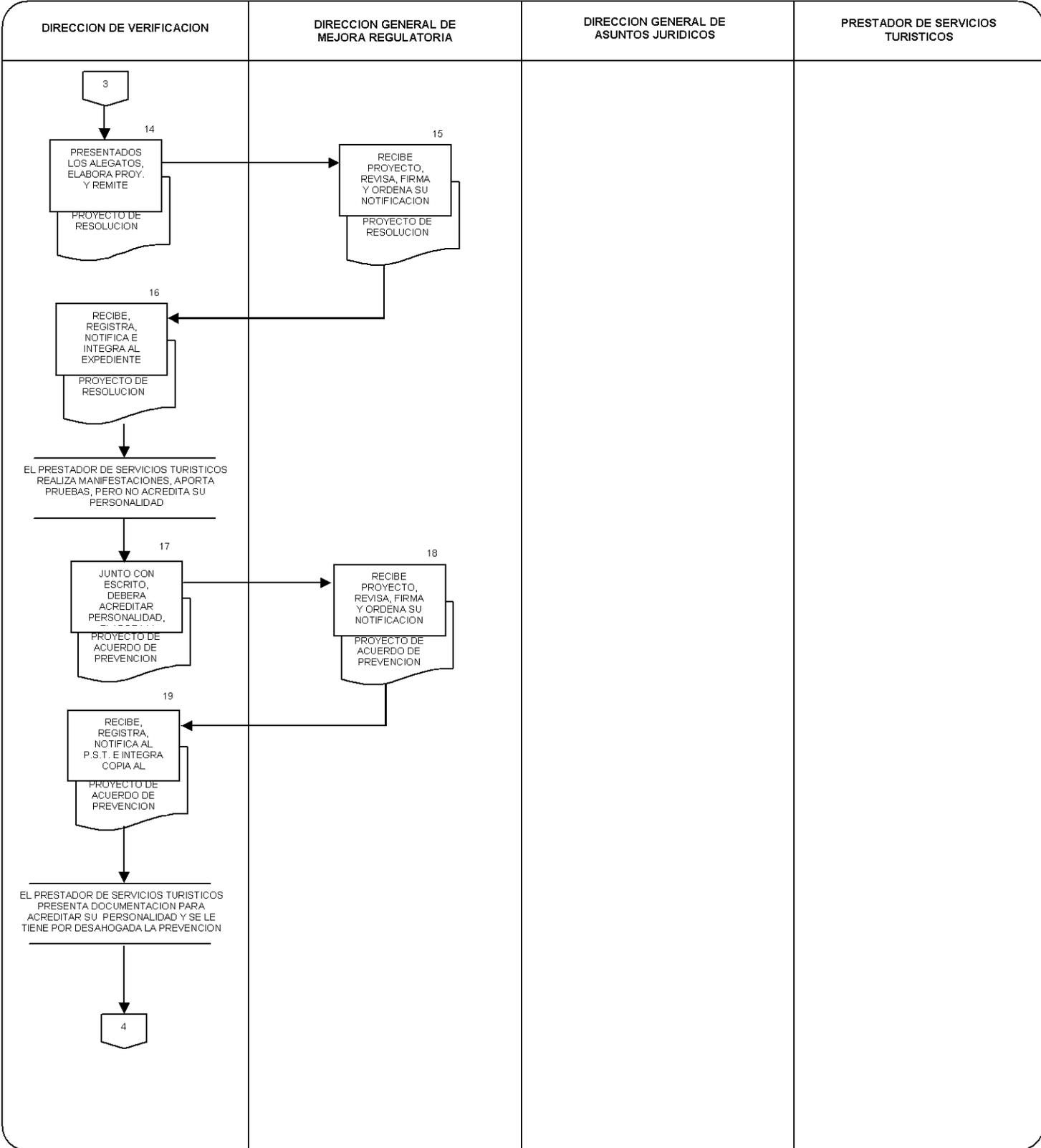
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



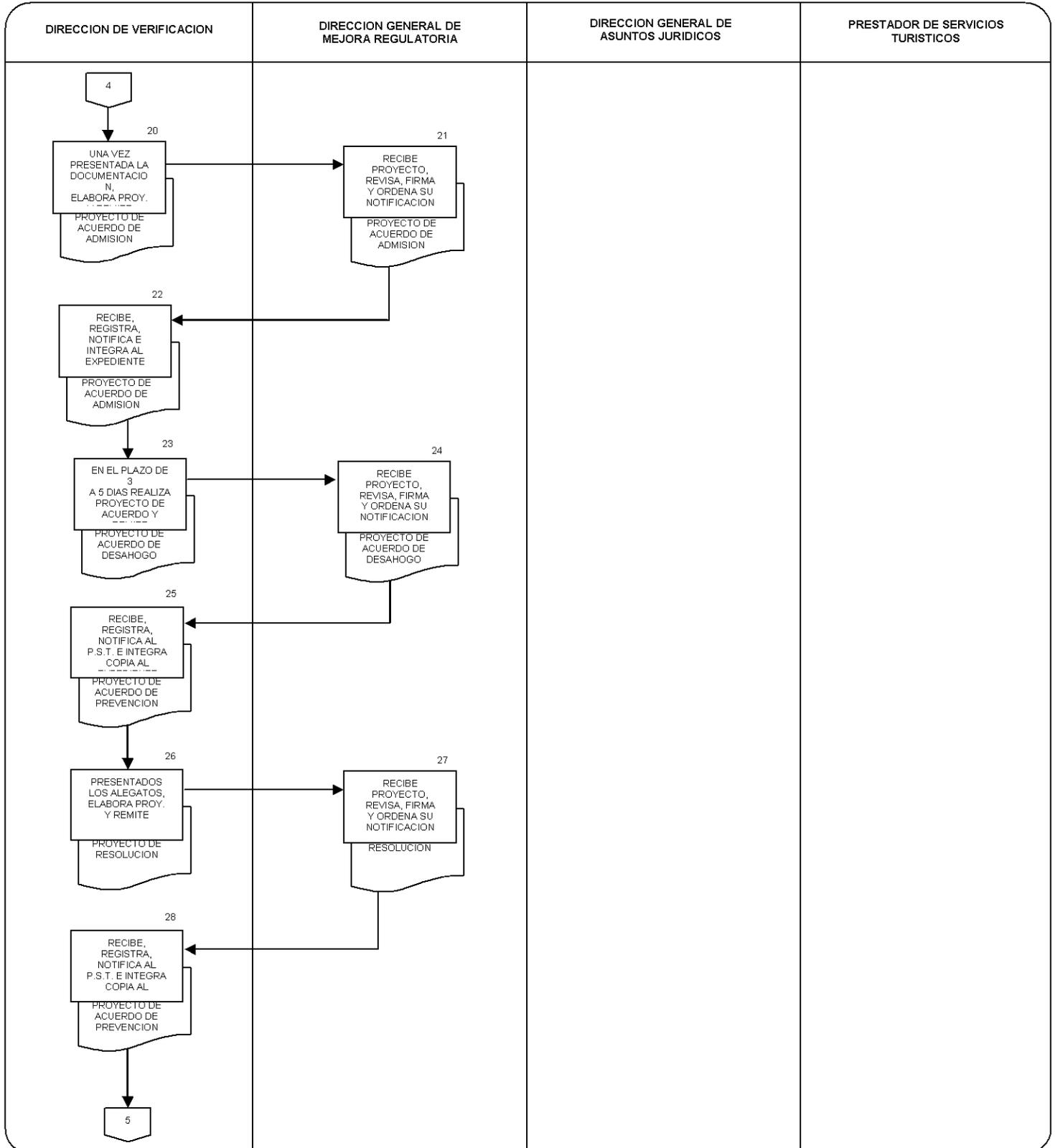
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



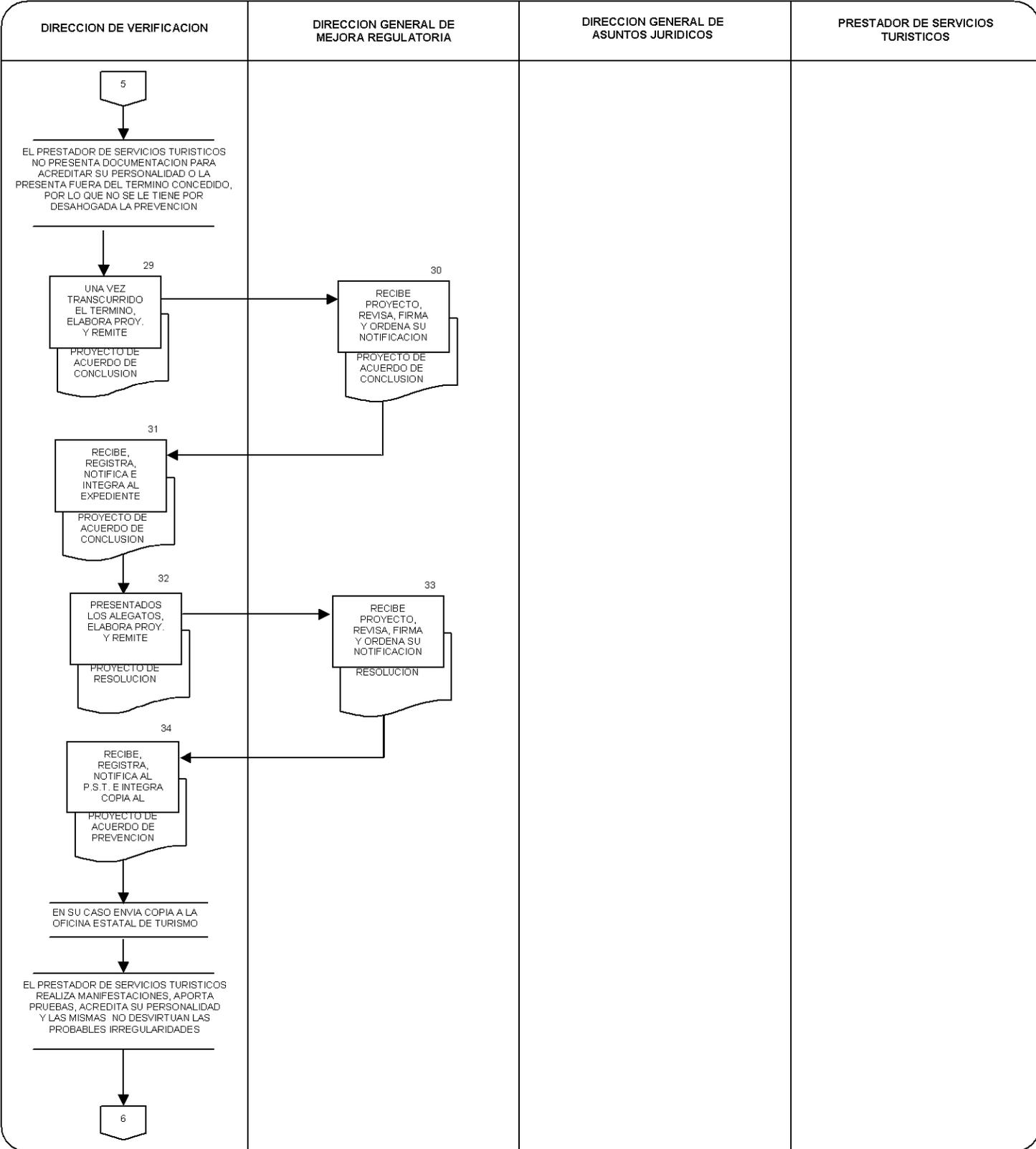
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



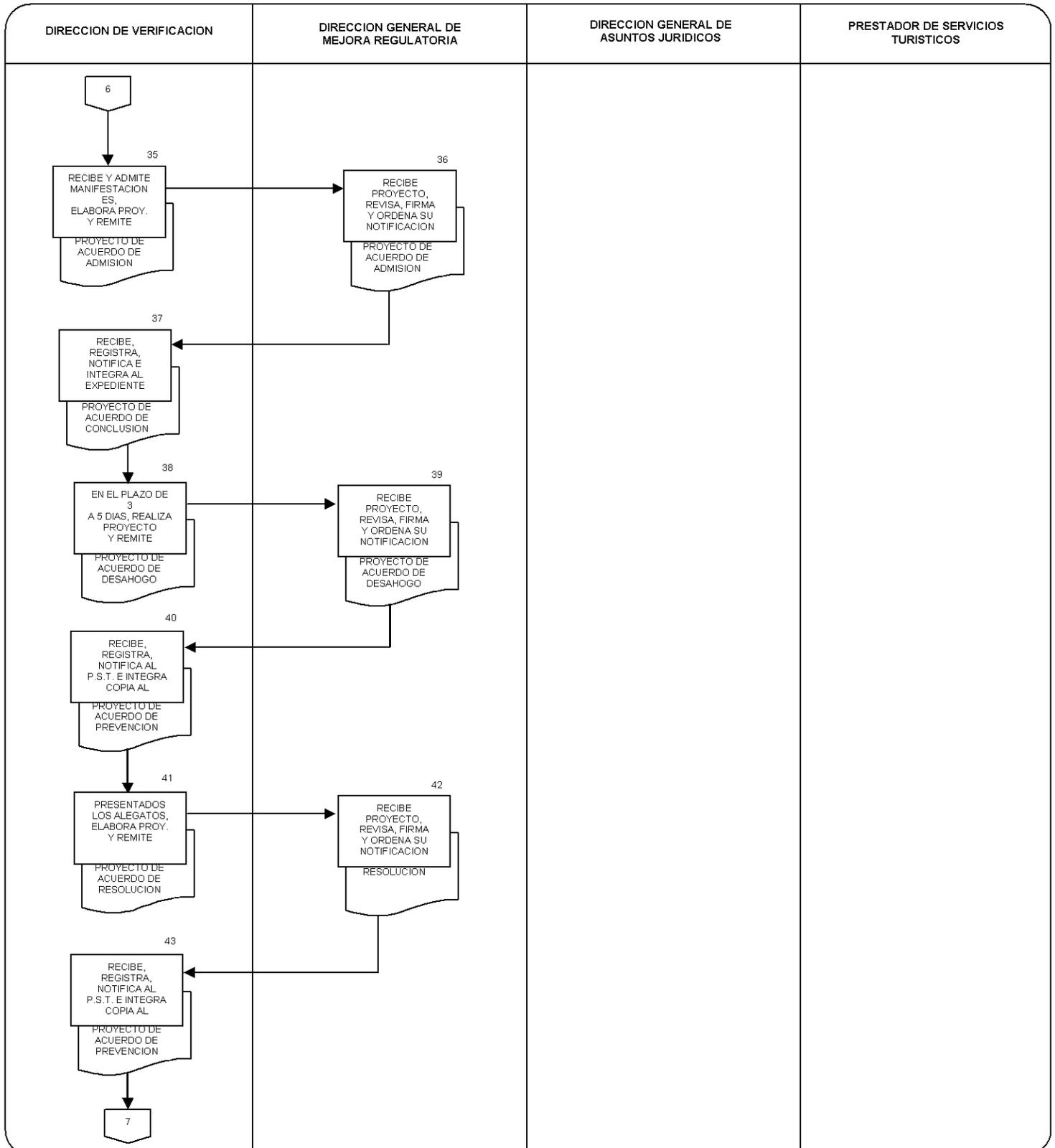
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



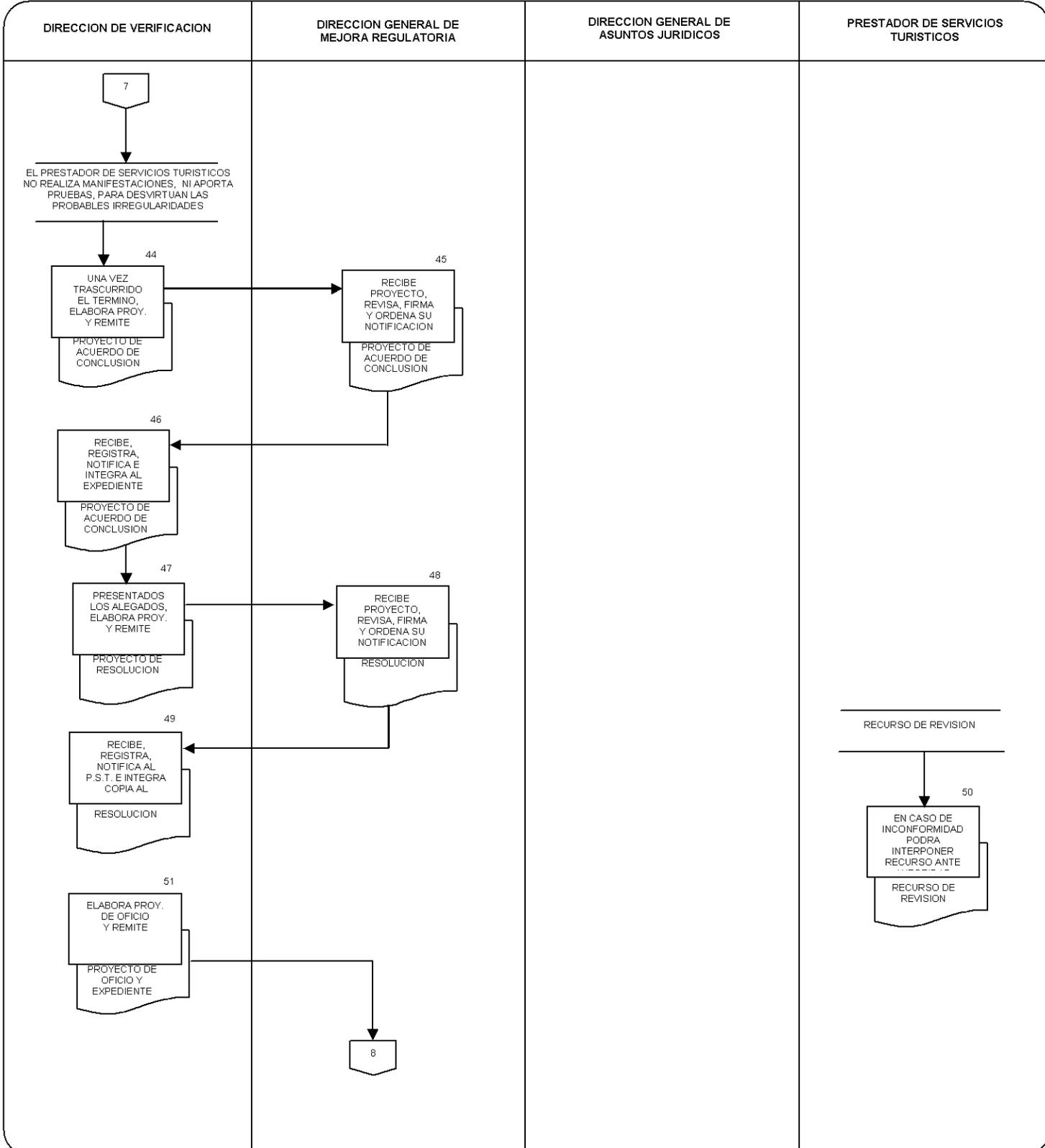
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



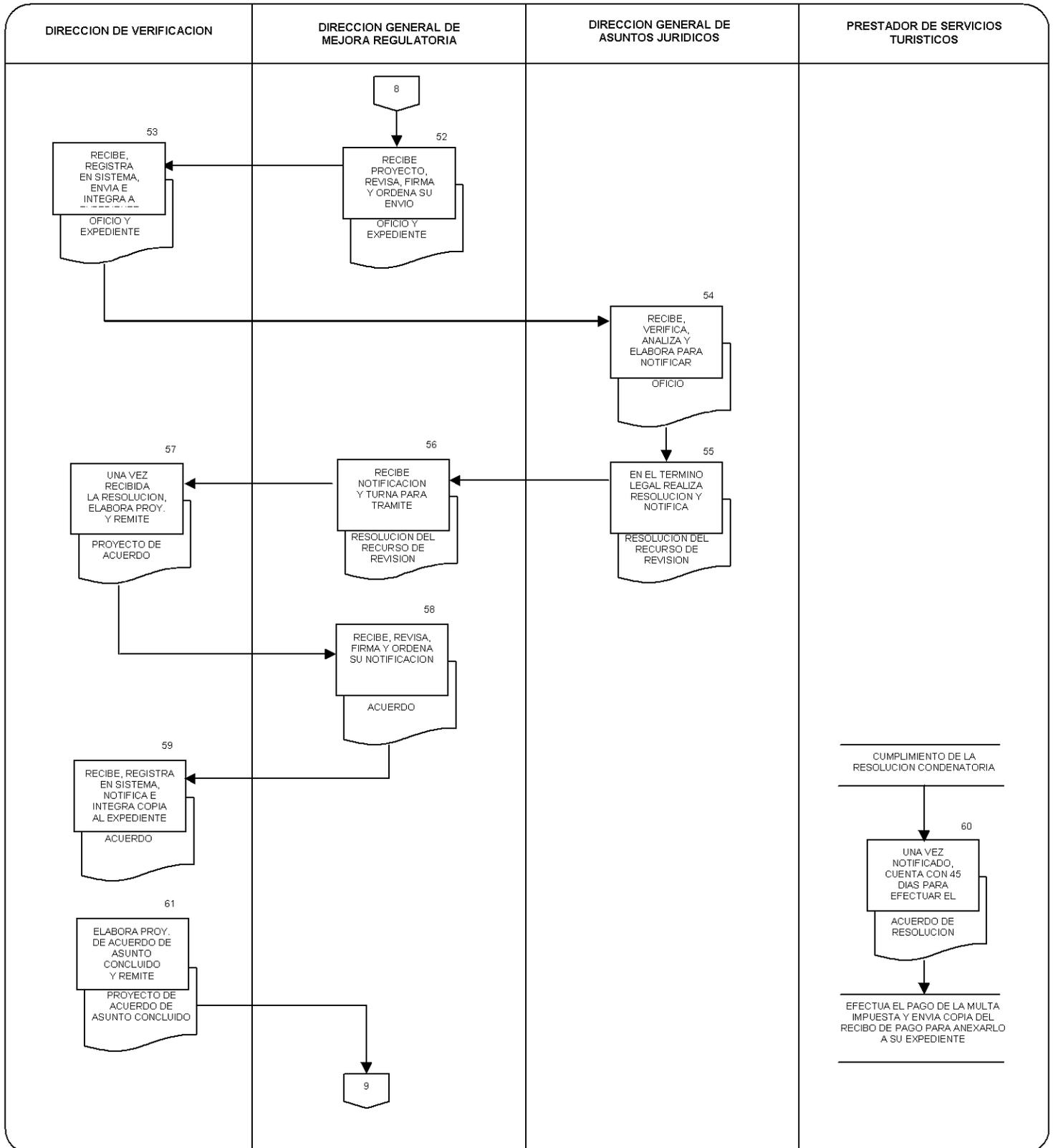
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



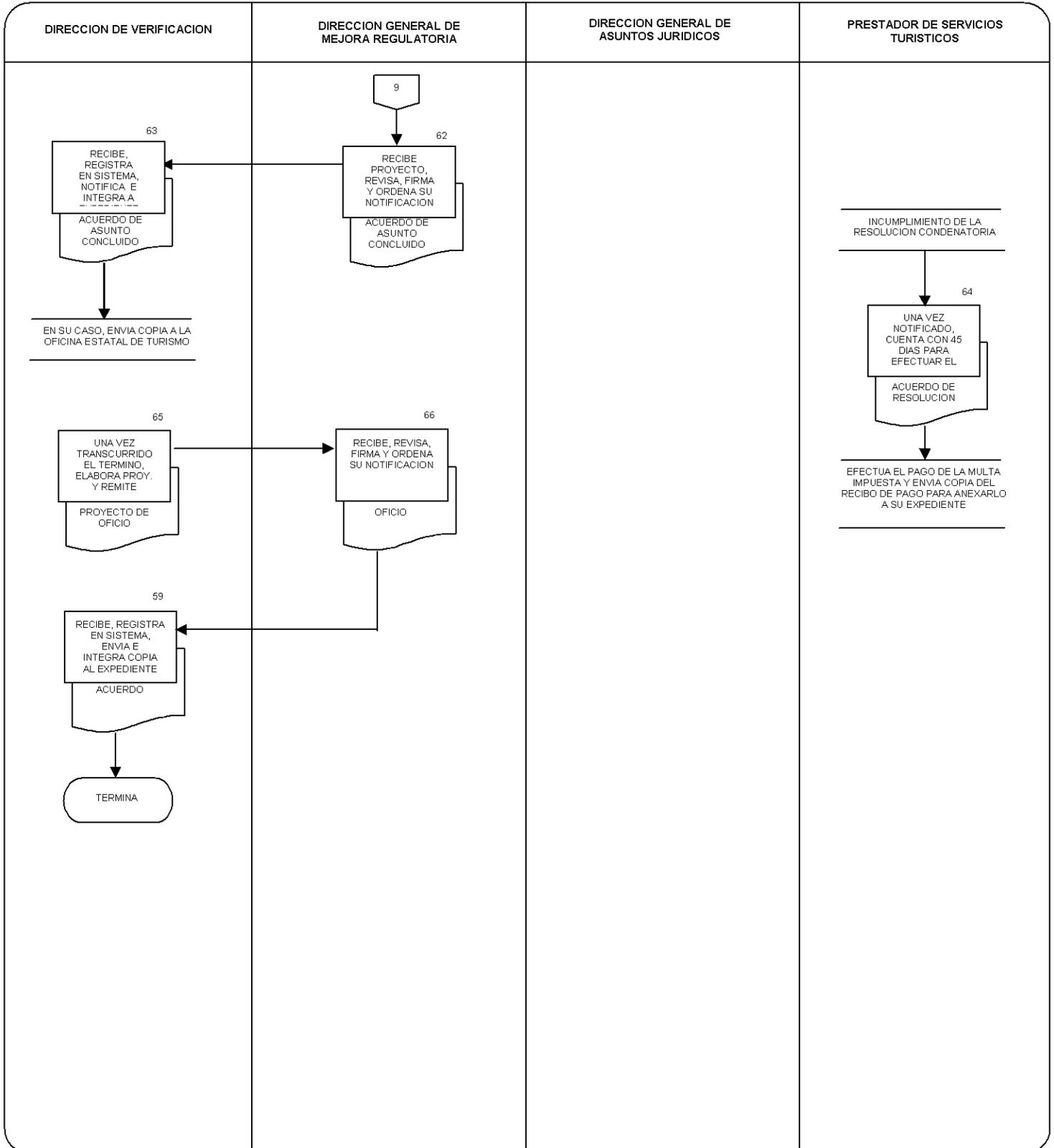
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
<p>INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO</p> <p>ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>En cumplimiento de lo establecido en los ordenamientos jurídicos correspondientes, así como, lo dispuesto en el acuerdo técnico para la descentralización de la verificación y vigilancia de la operación de los servicios turísticos y con base en el programa de trabajo establecido por las instancias estatales de turismo, instruye a el área de verificación correspondiente para la ejecución de visitas de verificación, con el objeto de comprobar el debido cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento y en las Normas Oficiales Mexicanas</p> <p>Elabora orden y proyecto de acta de verificación, asignándole número y folio a la orden de verificación.</p> <p>Por lo que respecta a la orden de verificación deberá precisar el lugar o zona en que habrá de verificarse, el objeto de la visita, el alcance que deba tener y las disposiciones legales que lo fundamentan; y por lo que hace al proyecto del acta de verificación, deberá precisar los requisitos siguientes: Ley Federal de Turismo: Hora, día, mes y año en que se practique la visita; objeto de la visita; número y fecha de la orden de la verificación, así como de la identificación oficial del verificador; ubicación física del establecimiento o de las instalaciones donde se presten los servicios turísticos que sean objeto de la verificación, la que incluirá calle, número, colonia, código postal, población y entidad federativa; nombre y carácter o personalidad jurídica de la persona con quien se entienda la visita de verificación; nombre y domicilio de las personas designadas como testigos; síntesis descriptiva sobre la visita, asentando los hechos, datos y omisiones derivados del objeto de la misma; declaración de la persona con quien se entienda la visita o su negativa a hacerla; y nombre y firma del verificador, de quien atienda la visita y de las personas que funjan como testigos.</p>	<p>Orden y proyecto de acta de verificación</p>



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 123

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL		<p>Ley Federal de Procedimiento Administrativo: Nombre, denominación o razón social del visitado; hora, día, mes y año en que se inicie y concluya la diligencia; calle, número, población o colonia, teléfono u otra forma de comunicación disponible, municipio o delegación, código postal y entidad federativa en que se encuentre ubicado el lugar en que se practique la visita; número y fecha del oficio de comisión que la motivó; nombre y cargo de la persona con quien se entendió la diligencia; nombre y domicilio de las personas que funjan como testigos; datos relativos a la actuación; declaración del visitado, si quisiera hacerla; y nombre y firma de quienes intervengan en la diligencia incluyendo los de quien la lleve a cabo.</p> <p>Las órdenes de verificación pueden ser ordinarias o extraordinarias; las primeras se efectuarán en días y horas hábiles, y las segundas en cualquier tiempo.</p>	
	3	Remite orden al titular de la instancia estatal de turismo para su revisión y firma.	Orden de verificación
	4	Revisa orden, firma y turna con instrucciones al área de Verificación estatal.	Orden de verificación
	5	Recibe orden de verificación, registra en el sistema de control y anexa proyecto de acta de verificación correspondiente.	Orden y proyecto de acta de verificación
	6	Asigna a verificador estatal la orden con su respectivo proyecto de acta de verificación para su ejecución	Orden y proyecto de acta de verificación
VERIFICADOR ESTATAL	7	Recibe orden y proyecto de acta de verificación con acuse de recibo.	Orden y proyecto de acta de verificación

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
VERIFICADOR ESTATAL	8	<p>Ejecuta la orden de verificación en el establecimiento o zona señalada. La visita de verificación deberá efectuarse en el domicilio o zona señalada consignada en la orden respectiva; en todo caso, el verificador deberá cerciorarse del domicilio del interesado, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.</p> <p>La visita de verificación deberá entenderse personalmente con el interesado o su representante legal, a falta de ambos, el verificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente; si el domicilio se encontrare cerrado, el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.</p> <p>Si la persona a quien haya de practicarse la visita de verificación no atendiere el citatorio, la misma se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio.</p>	Orden y acta de verificación
	9	Al iniciar la visita de verificación deberá exhibir identificación o credencial vigente con fotografía al encargado del establecimiento, persona que tiende la visita, o en su caso, al guía de turistas, y entrega original de la orden de verificación con acuse de recibo.	Orden y oficio credencial
	10	Levanta acta circunstanciada en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se entienda la diligencia o por el verificador si aquella se niega a proponerlos, observando las formalidades consignadas en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Acta de verificación

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	11	<p>Concluye la visita de verificación cerrando el acta circunstanciada para los efectos legales procedentes, observando las formalidades consignadas en la Ley Federal de Turismo, su reglamento y la Ley Federal del Procedimiento Administrativo; recaba firma del prestador de servicios ó de quien atendió la visita, de los dos testigos y entrega copia del acta a la persona que atendió la visita, aunque se hubiere negado a firmar, lo que no afectará la validez de la diligencia, para lo cual se hará constar tal circunstancia en el acta.</p> <p>Los visitados a quienes se haya levantado acta de verificación, podrán formular observaciones en el acto de la diligencia y ofrecer, en su caso, pruebas en relación a los hechos contenidos en ella, o bien, por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días siguientes a la fecha en que se hubiere levantado.</p>	Acta de verificación
	12	Entrega al área de Verificación Estatal copia de la orden, el original del acta y, en su caso, las pruebas que hayan sido aportadas por el prestador de servicios turísticos.	Orden, acta de verificación, y en su caso, pruebas aportadas
	13	Integra expediente y asigna número progresivo en el sistema de control.	Expediente
	14	Analiza acta de verificación y se dictaminan cumplimientos o irregularidades.	Acta de verificación y pruebas aportadas
	15	Analiza y Dictamina acta de verificación e informa, al titular de la instancia estatal de turismo.	

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	16	<p>Recibe expediente y confirma el cumplimiento de las disposiciones consignadas en el acta ó valora las irregularidades y/u omisiones señaladas para lo cual deberá tomar en consideración las actas levantadas; los datos comprobados que aporten las denuncias de los turistas; la publicidad o información de los prestadores de servicios; la comprobación de las infracciones; los daños que se hubieren producido o puedan producirse; el carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción; la gravedad de la infracción; la reincidencia del infractor y cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.</p> <p align="center">NO EXISTE IRREGULARIDAD U OMISIÓN</p>	Acta de verificación y pruebas aportadas
ÁREA VERIFICACIÓN ESTATAL	17	Elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar procedimiento administrativo y lo remite al titular de la instancia estatal de turismo para su revisión y firma, mismo que deberá de estar debidamente fundado y motivado.	Proyecto de Acuerdo de Archivo
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	18	Revisa proyecto de acuerdo, firma y ordena su notificación y archivo al área de Verificación estatal.	Proyecto de Acuerdo de Archivo
ÁREA VERIFICACIÓN ESTATAL	19	Recibe y notifica acuerdo de archivo al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente como asunto totalmente concluido. En su caso, remite copia a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Acuerdo de Archivo
ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	20	<p align="center">SI EXISTE IRREGULARIDAD (ES) Y/U OMISIÓN (ES)</p> <p>Remite a la instancia estatal de turismo el expediente, para que sea enviado a la Dirección General de Mejora Regulatoria para la iniciación del procedimiento administrativo.</p>	Expediente



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 127

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	21	Recibe expediente y envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria para la iniciación del procedimiento administrativo.	Expediente y oficio.
DIRECCION DE MEJORA REGULATORIA	22	Recibe Expediente y lo turna a la Dirección de Verificación para que emita el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo.	
DIRECCION DE VERIFICACION	23	Elabora proyecto de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	24	Revisa proyecto de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo, firma y ordena su notificación a la Dirección de Verificación.	Proyecto de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	25	Recibe acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo; registra en el sistema de control; notifica por conducto de la instancia estatal de turismo al prestador de servicios turísticos para que éste dentro de los 15 días hábiles siguientes exponga lo que a su derecho convenga y, en su caso, aporte las pruebas con que cuente; e integra copia al expediente y remite acuerdo de notificación de notificación de procedimiento administrativo a la instancia estatal de turismo.	Acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo y oficio
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	26	Recibe y notifica al prestador de servicios turísticos el acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo y remite acuse de recibo a la Dirección de Verificación.	Acuse de recibo de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo y oficio

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	27	<p>Recibe el acuse de recibo de la notificación de inicio del procedimiento administrativo, registra en el sistema de control e integra a expediente.</p>	<p>Acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo</p>
DIRECCION DE VERIFICACIÓN	28	<p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS EXHIBE ALEGATOS Y/O PRUEBAS</p> <p>Recibe y admite los alegatos y/o las pruebas, ofrecidas por el prestador de servicios turísticos.</p> <p>En el procedimiento de administrativo serán admisibles toda clase de pruebas siempre que tengan relación con los hechos que se imputan al prestador, con excepción de la confesional, la testimonial y las contrarias a la ley o a la moral. Se dispondrá de 15 días hábiles para su desahogo.</p>	<p>Escrito y/o pruebas</p>
DIRECCION DE VERIFICACIÓN	29	<p>Una vez valoradas las pruebas ofrecidas por parte del prestador de servicios turísticos; elabora proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.</p>	<p>Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas</p>
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	30	<p>Recibe proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.</p>	<p>Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas</p>
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	31	<p>Recibe el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, notifica por conducto de la instancia estatal de turismo al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.</p>	<p>Acuerdo de admisión y desahogo.</p>

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	32	Recibe y notifica al prestador de servicios turísticos el acuerdo de admisión y desahogo y remite acuse de recibo a la Dirección de Verificación.	Acuerdo de admisión y desahogo.
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	33	Recibe el acuse de recibo del acuerdo de admisión y desahogo, registra en el sistema de control e integra a expediente.	Acuerdo de admisión y desahogo.
DIRECCION DE VERIFICACION	34	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, mismas que desvirtúan las irregularidades y/u omisiones señaladas en el acta circunstanciada; elabora proyecto de resolución determinando la improcedencia para la imposición de sanción por no existir materia y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de Resolución.
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	35	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación y archivo como asunto totalmente concluido por no existir materia	Proyecto de resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	36	Recibe la resolución registra en el sistema de control, notifica por conducto de la instancia estatal de turismo al prestador de servicios turísticos y archiva en expediente.	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	37	Remite la resolución a la oficina estatal de turismo a efecto de que esta se sirva notificar al prestador de servicios turísticos.	Resolución y oficio.
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	38	Recibe y notifica al prestador de servicios turísticos la resolución correspondiente y remite acuse de recibo de la notificación de la resolución al prestador de servicios turísticos a la Dirección de Verificación.	Acuse de recibo de la notificación de la resolución y oficio
DIRECCIÓN DE VERIFICACION	39	Recibe acuse de recibo de la notificación de la resolución al prestador de servicios turísticos, registra en el sistema de control e integra expediente	Acuse de recibo de la notificación de la resolución.

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	40	<p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS NO EXHIBE ALEGATOS Y/O PRUEBAS O ESTOS NO DESVIRTUAN LAS IRREGULARIDADES Y/U OMISIONES.</p> <p>Recibe y admite los alegatos y/o las pruebas, ofrecidas por el prestador de servicios turísticos. En el procedimiento de administrativo serán admisibles toda clase de pruebas siempre que tengan relación con los hechos que se imputan al prestador, con excepción de la confesional, la testimonial y las contrarias a la ley o a la moral. Se dispondrá de 15 días hábiles para su desahogo.</p>	Escrito y/o pruebas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	41	Una vez valoradas las pruebas ofrecidas por parte del prestador de servicios turísticos; elabora proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	42	Recibe proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	43	Recibe el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas, registra en el sistema de control, notifica por conducto de la instancia estatal de turismo al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o acuerdo de rebeldía

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	44	Recibe y notifica al prestador de servicios turísticos el acuerdo de admisión y desahogo o acuerdo de rebeldía y remite acuse de recibo a la Dirección de Verificación.	Acuse de recibo, acuerdo de admisión y desahogo o acuerdo de rebeldía.
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	45	Recibe el acuse de recibo del acuerdo de admisión y desahogo o acuerdo de rebeldía, registra en el sistema de control e integra a expediente.	Acuse de recibo, acuerdo de admisión y desahogo o de rebeldía.
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	46	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, mismas que no desvirtúan las irregularidades y/u omisiones señaladas en el acta circunstanciada o del acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas; elabora proyecto de resolución determinando la imposición de la sanción por existir materia de conformidad con lo señalado con los ordenamientos legales aplicables, misma que deberá estar debidamente fundada y motivada; y la remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	47	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación.	Proyecto de resolución
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	48	Recibe la resolución registra en el sistema de control, notifica por conducto de la instancia estatal de turismo al prestador de servicios turísticos e integra a expediente.	Resolución
DIRECCION DE VERIFICACION	49	Remite la resolución a la oficina estatal de turismo a efecto de que esta se sirva notificar al prestador de servicios turísticos.	Resolución y oficio.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

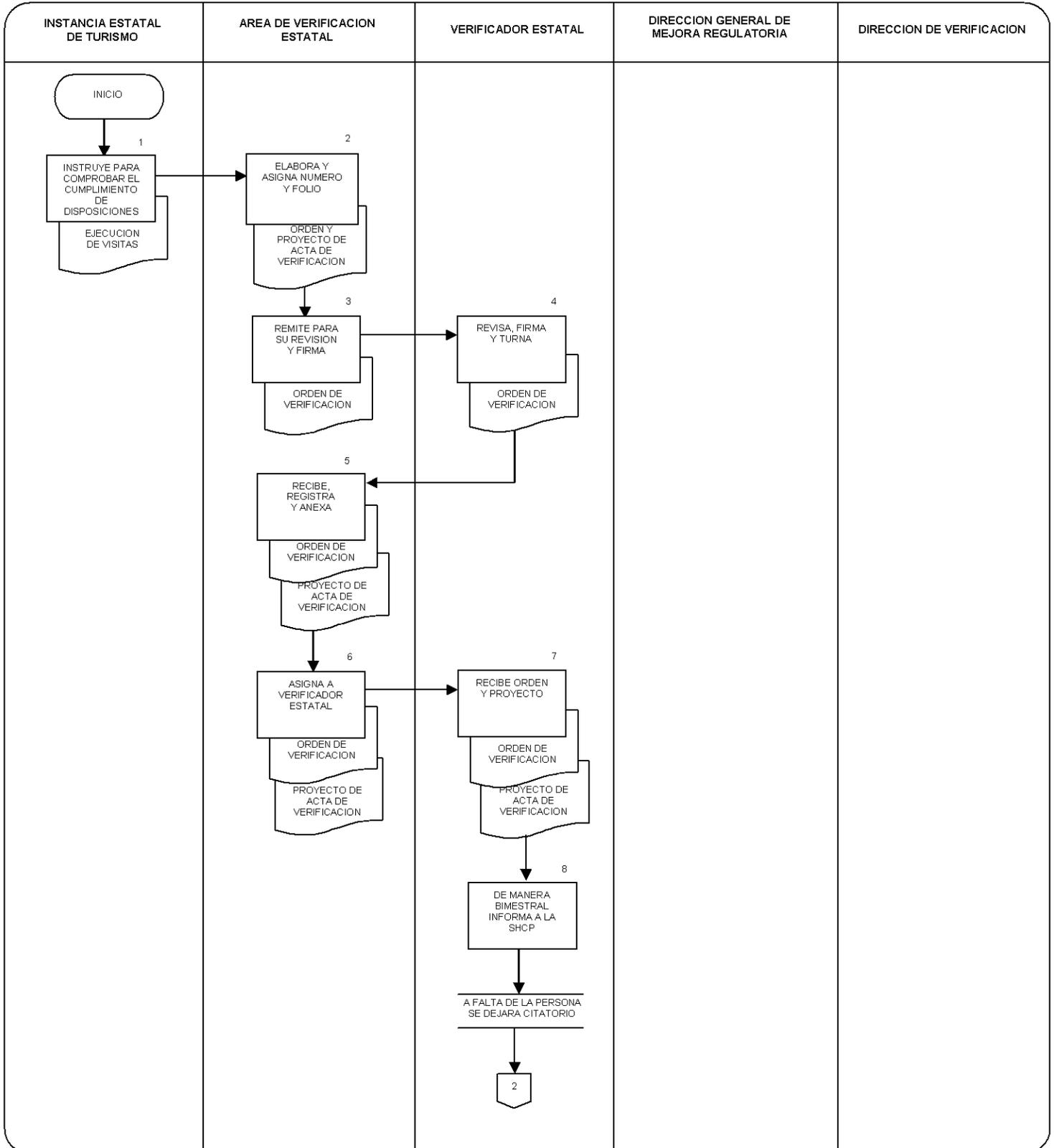
PAGINA 132

FECHA DE ELABORACION
1 DE JULIO DE 2004

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	50	Recibe y notifica al prestador de servicios turísticos la resolución correspondiente y remite acuse de recibo a la Dirección de Verificación.	Acuse de recibo de la notificación de la resolución y oficio
DIRECCIÓN DE VERIFICACION	51	<p>Recibe acuse de recibo de la notificación de la resolución al prestador de servicios turísticos, registra en el sistema de control e integra expediente</p> <p align="center">CONTINUA PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Acuse de recibo de la notificación de la resolución.

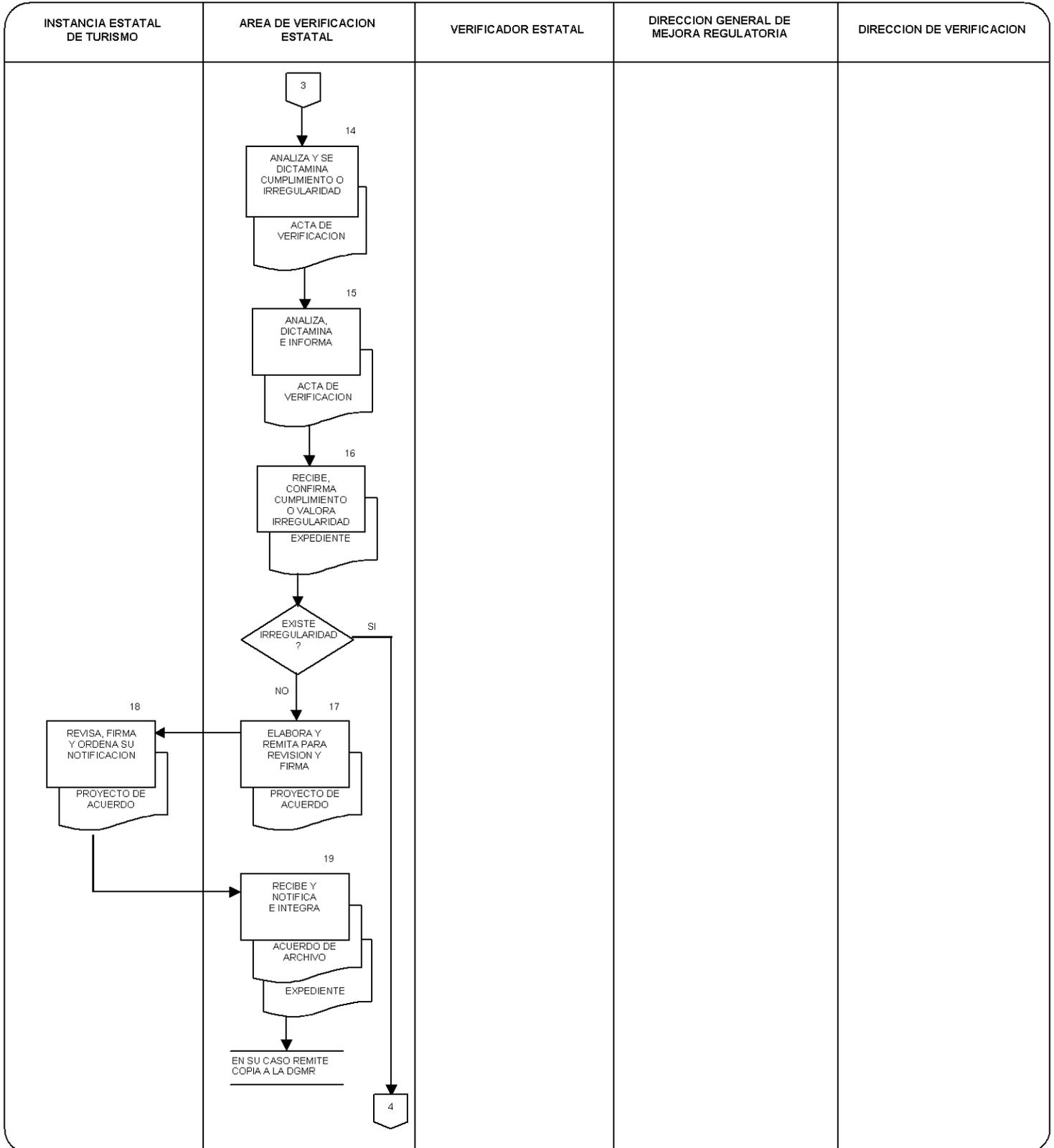
PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS



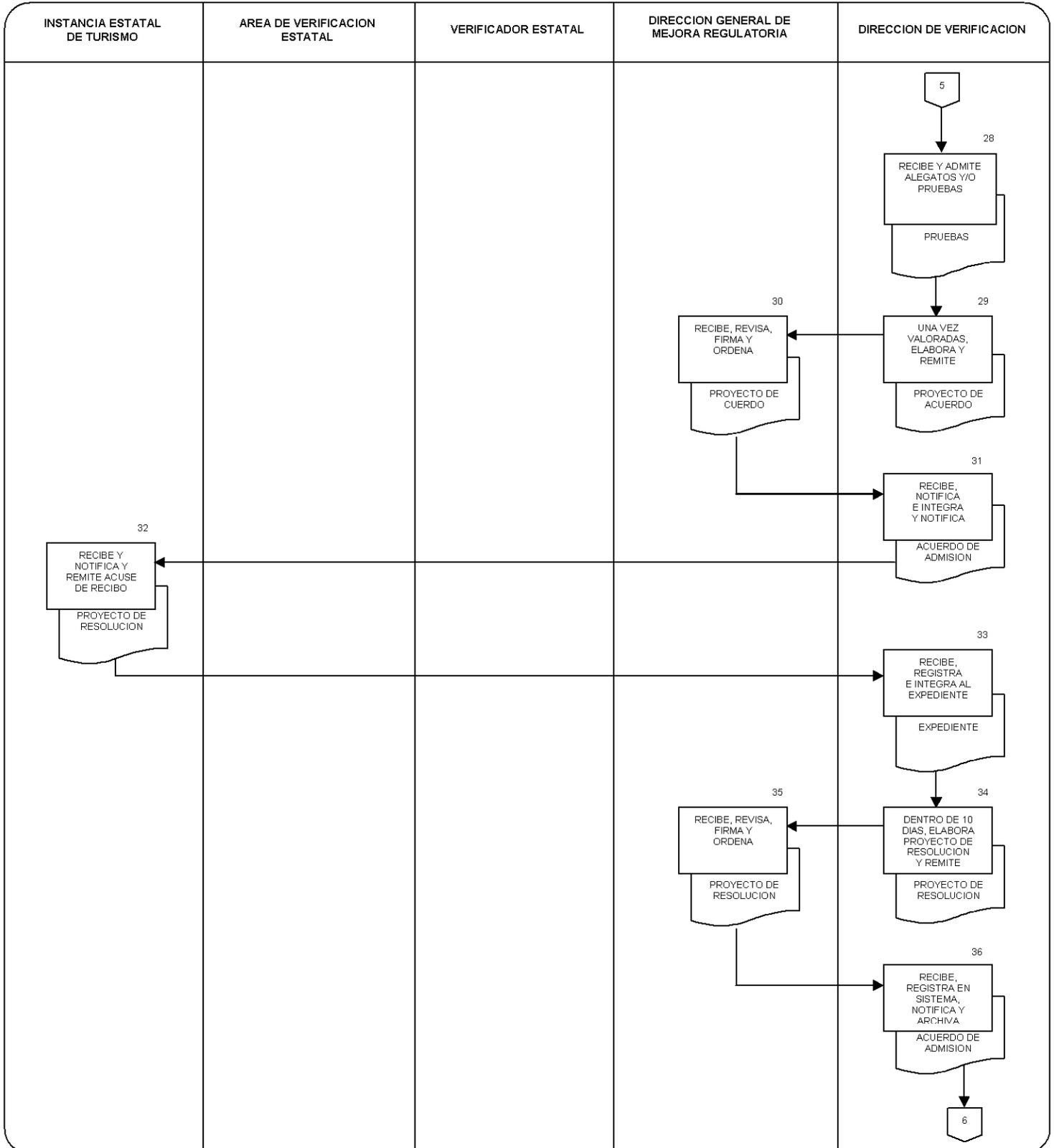
PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

INSTANCIA ESTATAL DE TURISMO	AREA DE VERIFICACION ESTATAL	VERIFICADOR ESTATAL	DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	DIRECCION DE VERIFICACION
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2</div> <p style="text-align: center;">SI NO ES ATENDIDO EL CITATORIO, SE REALIZARA CON CUALQUIER PERSONA DEL DOMICILIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">9</div> <p style="text-align: center;">AL INICIAR LA VERIFICACION, IDENTIFICARSE Y ENTREGAR</p> <p style="text-align: center;">ORDEN DE VERIFICACION</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">10</div> <p style="text-align: center;">LEVANTA ACTA OBSERVANDO LAS FORMALIDADES</p> <p style="text-align: center;">ACTA CIRCUNSTANCIADA</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">11</div> <p style="text-align: center;">CONCLUYE VISITA DE VERIFICACION Y ENTREGA COPIA</p> <p style="text-align: center;">ACTA CIRCUNSTANCIADA</p> <p style="text-align: center;">A QUIENES SE LES HAYA LEVANTADO EL ACTA, PODRAN OFRECER PRUEBAS U OBSERVACIONES DENTRO DEL TERMINO DE 5 DIAS SIGUIENTES</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">12</div> <p style="text-align: center;">ENTREGA</p> <p style="text-align: center;">ORDEN</p> <p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">ACTA CIRCUNSTANCIADA</p> <p style="text-align: center;">PRUEBAS</p>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">13</div> <p style="text-align: center;">INTEGRA EXPEDIENTE Y ASIGNA No. EN EL SISTEMA DE</p> <p style="text-align: center;">ORDEN</p> <p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">ACTA CIRCUNSTANCIADA</p> <p style="text-align: center;">PRUEBAS</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3</div>			

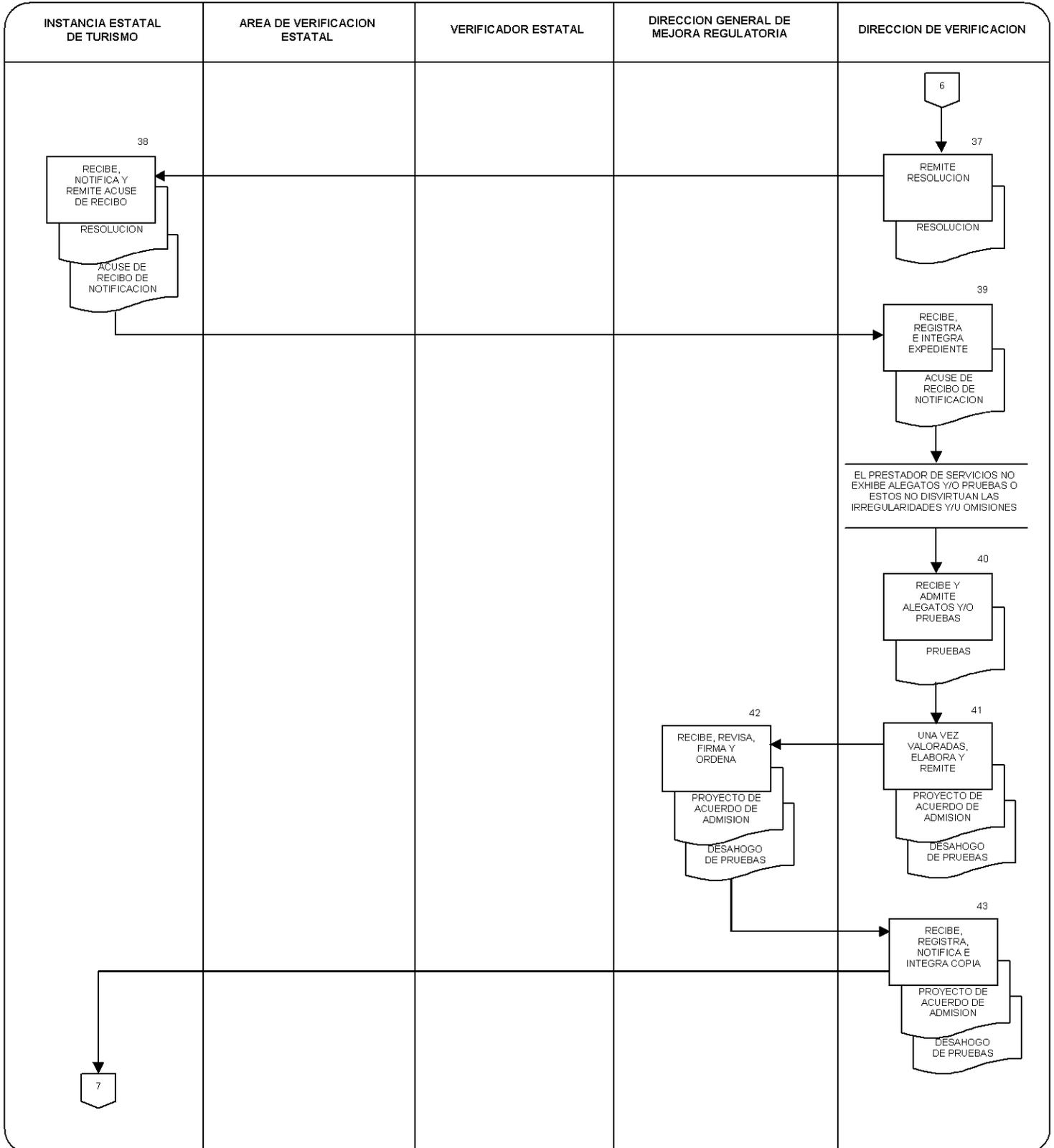
PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS



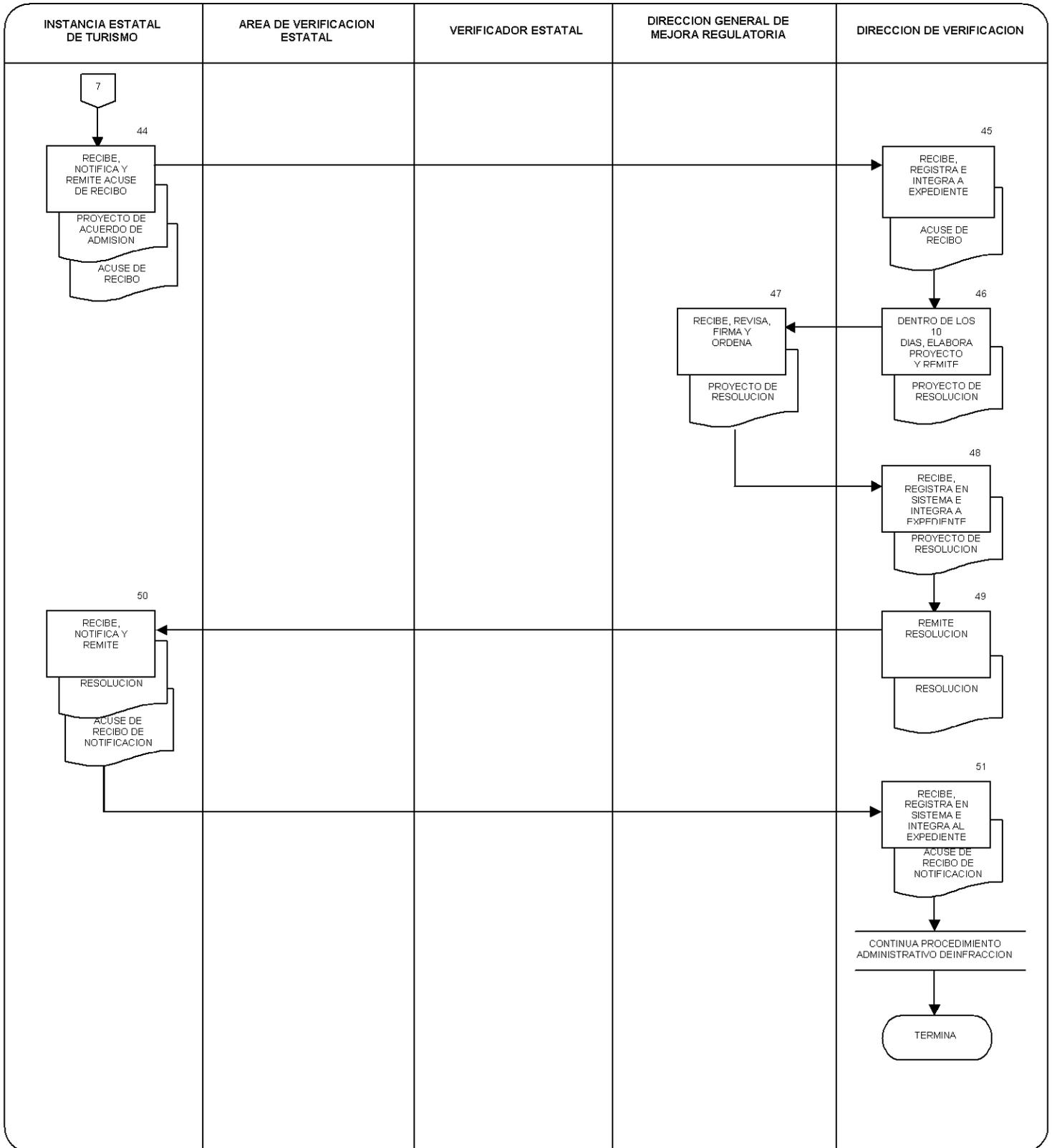
PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS



PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS



PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE TURISMO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE MEJORA
REGULATORIA**

PAGINA 140

FECHA DE ELABORACION

1 DE JULIO DE 2004

**COMPLEMENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

Con fundamento en el artículo 16 Constitucional las resoluciones que se emitan para la imposición de multas deberán estar debidamente fundadas y motivadas y con base a lo establecido en el numeral XIII del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, la Dirección General de Mejora Regulatoria, procedió a elaborar los criterios para la determinación de multas a prestadores de servicios turísticos, los criterios para la calificación de la gravedad de infracciones a la Legislación Turística, y a definir los montos que a manera de referente se tomaran en cuenta para la imposición de multas a prestadores de servicios turísticos por infracciones a la Legislación Turística.

México, D. F., a 1 de julio de 2004

ELABORO

DIRECTORA GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

LIC. ROSARIO ELENA GRAHAM ZAPATA



**CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS A
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**



CONTENIDO

	Página
A. Criterios para la determinación de multas a prestadores de servicios turísticos	143
B. Criterios para la calificación de la gravedad de infracciones a la legislación turística	145
C. Referente de montos a considerar para la imposición de multas a prestadores de servicios turísticos por infracciones a la legislación turística	146

A. CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. Criterio de motivación y fundamentación.

Con fundamento en el artículo 16 Constitucional las resoluciones que se emitan para la imposición de multas deberán estar debidamente fundadas y motivadas. En el caso de esta Secretaría su actuación se fundamenta y motiva en lo dispuesto en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables.

2. Criterio económico

Para efectos de imposición de multas se entenderá por salario mínimo el general vigente en el Distrito federal al momento de cometerse la infracción.

3. Criterio de reincidencia

Para efectos de reincidencia se entenderá cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción, en cuyo caso se aplicará una multa por el doble de la multa impuesta originalmente.

4. Criterio de valoración

- Para la determinación del monto de las multas se deberá analizar y valorar cada una de las pruebas que, en su caso, hayan sido aportadas por el infractor, así como en base a la valoración de todos y cada uno de los elementos siguientes:
 - Las actas de verificación levantadas.
 - Los datos comprobados que aporten las denuncias de los turistas.
 - Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción.
 - Los daños que se hubieran producido o puedan producirse.
 - El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción.
 - La gravedad que la infracción implique con relación a la prestación de los servicios, así como al perjuicio ocasionado a los consumidores (Considerando que la normatividad turística atiende fundamentalmente aspectos de información y comercialización de los servicios turísticos)
 - La reincidencia del infractor.
 - Las condiciones económicas del infractor

Cuando en una misma acta se hagan constar diversas infracciones, en la resolución respectiva, las multas se determinarán en forma independiente, así como el monto total de todas ellas.

5. Criterio de discrecionalidad

En la imposición de sanciones se atenderá al poder libre de apreciación de la autoridad (potestad discrecional) en los casos en que la multa correspondiente deba de imponerse dentro de un rango preestablecido en los mismos ordenamientos jurídicos o en los casos en que no se prevea un sanción expresa.

Con respecto al acto discrecional el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México señala en su Diccionario Jurídico Mexicano lo siguiente.

- El acto discrecional se presenta en el Derecho Administrativo derivado del ejercicio de una atribución expresa. Es el acto administrativo que tiene su fundamento en una Ley o reglamento que deja al órgano ejecutor un poder libre de apreciación para decidir si de obrar o de abstenerse, cuándo debe de obrar, cómo debe de obrar y cuál va a ser el contenido de su actuación.
- El acto discrecional consiste en que los órganos administrativos del Estado pueden decidir su actuación o abstención, estableciendo los límites y contenidos de los mismos, debiendo de tomar en consideración la oportunidad, la necesidad, la técnica, la justicia o igualdad o las razones para actuar de una determinada forma según el caso y de conformidad y con las restricciones establecidas por la Ley, es decir, el acto discrecional lo ejerce la autoridad administrativa en forma libre, apegándose a los límites que le señala la Ley que es la que delimita su esfera de competencia.
- La Ley deja a la autoridad la libertad de decidir su actuación por consideraciones subjetivas como la necesidad, oportunidad, justicia, equidad, razonabilidad, racionalidad, exigencia del interés público o del interés social.
- Por último, cabe resaltar que las características del acto discrecional son las siguientes:
 - a) Siempre son parte de la competencia del órgano administrativo.
 - b) Sus límites están señalados por la Ley.
 - c) La Ley debe de autorizar al órgano administrativo para actuar con cierta libertad.
 - d) Es el propio órgano el que debe de estar autorizado para fijar las diversas modalidades de su actuación.

6. Criterio de suspensión.

- La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada por cuanto hace al pago de multas, mientras tanto no se revoque, modifique o confirme la resolución reclamada.

**B. CRITERIOS PARA LA CALIFICACIÓN DE LA GRAVEDAD DE INFRACCIONES
A LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA**

CATEGORÍA	CONSIDERACION
AAAA	Infracciones que ponen en peligro de manera directa la integridad física de los turistas.
AAA	Infracciones que ponen en riesgo de manera indirecta la integridad física de los turistas.
AA	Infracciones que afectan directamente los derechos de los turistas.
A	Infracciones que afectan indirectamente los derechos de los turistas.

**C. REFERENTE DE MONTOS A CONSIDERAR PARA LA IMPOSICIÓN DE
MULTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS POR INFRACCIONES A
LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA**

PRESTADOR DE SERVICIO	INFRACCIÓN	DISPOSICIÓN	SANCIÓN PREVISTA	DISPOSICIÓN	GRAVEDAD DE LA INFRACCIÓN	SANCIÓN A APLICAR
Establecimiento de hospedaje.	Falta de reglamento interno.	Fracción II artículo 25 del RLFT.	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT	A	50 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje.	Falta de póliza de seguro de responsabilidad civil.	NOM-07-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyn 112-A	AAA	150 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje	La póliza de seguro de responsabilidad civil no cumple con la cobertura mínima	NOM-07-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyn 112-A	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje.	No anuncia tarifas.	Fracción I del artículo 35 de la LFT y fracción I del artículo 25 del RLFT.	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 49 LFT y Artículo 77 del RLFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje.	Falta de formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias.	Fracción IV del artículo 35 de la LFT y NOM-01-TUR.	Hasta 500 veces el salario mínimo diario.	Artículo 48 LFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje	No informa el tipo de cambio de moneda	Fracción IV del artículo 25 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	A	50 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes.	No acredita el aviso de inicio de operaciones.	Artículo 34 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes.	No acredita el uso o propiedad del local.	Fracción II del artículo 35 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	A	50 veces el salario mínimo diario.
Agencias de Viajes.	No especifica la modalidad bajo la cual opera.	Artículo 36 del RLFT.	Hasta 250 veces el salario mínimo diario.	Artículo 75 del RLFT	A	50 veces el salario mínimo diario.
Agencias de Viajes.	Falta de Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias.	Fracción IV del artículo 35 de la LFT y NOM-02-TUR	Hasta 500 veces el salario mínimo diario.	Artículo 48 LFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes	No informa sobre las características de los servicios que promueve y/o comercializa.	Artículo 39 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes	Contrata servicios de guías de turistas no acreditados.	Artículo 41 del RLFT	Hasta 500 veces el salario mínimo diario.	Artículo 76 del RLFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes	No expide el documento que garantiza los servicios del guía de turistas.	NOM-08-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyn 112-A	A	50 veces el salario mínimo diario.

PRESTADOR DE SERVICIO	INFRACCIÓN	DISPOSICIÓN	SANCIÓN PREVISTA	DISPOSICIÓN	GRAVEDAD DE LA INFRACCIÓN	SANCIÓN A APLICAR
Guía de turistas.	No cuenta con credencial de acreditación.	Inciso 3.7 de la NOM-08-TUR.	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AA	30 veces el salario mínimo diario.
Guía de turistas.	No expide el documento que garantiza los servicios contratados.	Inciso 8.1 de la NOM-08-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	A	20 veces el salario mínimo diario.
Guía de turistas.	Conduce grupos mayores a 25 personas.	Artículo 56 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	A	20 veces el salario mínimo diario.
Operadoras de Buceo.	No acredita la prueba hidrostática de los tanques de oxígeno.	Inciso 5.1.1.2, de la NOM-05-TUR.	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Operadoras de Buceo.	No acredita la prueba de calidad del aire.	Inciso 5.1.9.2 de la NOM-05-TUR.	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Operadoras de Buceo.	No cumple con la bitácora de mantenimiento y funcionamiento	Inciso 5.2, de la NOM-05-TUR.	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario..	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Campamentos y paraderos de casas rodantes.	No cumple con los requisitos mínimos de seguridad y servicio.	Inciso 6.2.1 de la NOM-06-TUR	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Campamentos y paraderos de casas rodantes.	No cumple con los requisitos mínimos del servicio médico y de enfermería.	Inciso 6.1.2 de la NOM-06-TUR	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAA	150 veces el salario mínimo diario.

PARA LA APLICACIÓN DE LA TABLA ANTERIOR SE ENUMERAN LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES

1. Abreviaturas

:

LFT	Ley Federal de Turismo
RLFT	Reglamento de la Ley Federal de Turismo
LFMyN	Ley Federal sobre Metrología y Normalización
NOM	Norma Oficial Mexicana.

- Para efectos de la imposición de sanciones se entiende por salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal, el que en se encontraba vigente al momento de cometer la falta o infracción.
- Los presentes montos establecidos por esta autoridad constituyen un referente para la imposición de multas a prestadores de servicios turísticos por infracciones a la legislación turística cuando se trate de infracciones que sean cometidas por primera vez, sin perjuicio de lo establecido en la legislación aplicable a la materia. Para el caso de reincidencia esta autoridad duplicará, en su caso, la multa establecida en la tabla anterior. Para los casos no previstos en la tabla anterior, esta autoridad administrativa aplicará su facultad discrecional para imponer las multas correspondientes en términos de lo que señala la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.