

**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO



**SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

**JUNIO DE 2014**



# ÍNDICE



## ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
Introducción	4
Antecedentes Históricos	6
Marco Jurídico-Administrativo	10
Misión y Visión	10
Atribuciones	14
Organograma	17
Estructura Orgánica	19
Objetivos y Funciones por Area	21



# INTRODUCCIÓN



## **INTRODUCCIÓN**

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 los manuales de organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

En este sentido, el manual de organización específico de la Dirección General de Verificación y Sanción, es el instrumento que precisa los objetivos, funciones y ámbitos de competencia de las áreas que la integran, derivado de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta unidad administrativa en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y demás disposiciones legales y reglamentarias, a fin de que constituya un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal, con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo y contribuya así a una mayor eficiencia y productividad de la Secretaría.

El Manual de Organización Específico está dividido en siete apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Misión y Visión, Atribuciones, Organograma, Estructura Orgánica y los Objetivos y Funciones de cada una de las áreas administrativas que conforman esta Dirección General.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Verificación y Sanción, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Administración, integrarla, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, la Dirección General de Verificación y Sanción deberá mantener actualizado el presente manual.



## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**



## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

### **1958**

El Desarrollo Histórico de la Dirección General de Verificación, se inicia con la publicación del decreto de creación del Departamento de Turismo, organismo antecesor de la actual Secretaría del Ramo, por este decreto se facultó al Departamento de Turismo para supervisar y controlar a los prestadores de servicios turísticos, encomendándosele asimismo, la reglamentación, vigilancia y autorización de dichos servicios, creándose para tal fin la Dirección General de Supervisión.

### **1974**

Por decreto del Congreso de la Unión se elevó al Departamento de Turismo al Rango de Secretaría de Estado, correspondiéndole, entre otros, el despacho de asuntos de supervisión, control, reglamentación y vigilancia de servicios turísticos, así como el registro y autorización de tarifas y precios de dichos servicios.

### **1977**

Se publicó en el Diario Oficial de la Federación el primer Reglamento de la Secretaría de Turismo, el cual establece en el artículo 15, que la Dirección General de Supervisión dependerá de la Subsecretaría de Operación, con las atribuciones que le habían asignado en esa fecha.

### **1980**

Se publicó un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en cuyo contenido no sufren modificaciones las atribuciones de la Dirección General de Supervisión.

### **1982**

Se dieron modificaciones a la Estructura Orgánica de la Secretaría y al Reglamento Interior, en el artículo 20, se le otorgaron a la Dirección General, facultades expresas para su funcionamiento.



#### **1984**

A fin de llevar a cabo la reestructuración de la Subsecretaría de Operación y con el propósito de cumplir con el programa de mejoramiento de la oferta turística, se propuso a la Dirección General de Supervisión que modificara su nombre por el de Dirección General de Registro y Regulación; asimismo, que recibiera de la Dirección General de Protección al Turista, las funciones de verificación a prestadores de servicios y de la Dirección General de Asuntos Turísticos las relativas al desahogo de procesos administrativos originados por el cumplimiento de los prestadores de servicios a sus obligaciones y requisitos, facultándose para determinar y efectuar las sanciones a que hubiera lugar.

#### **1985**

Conforme a los lineamientos de austeridad y racionalización del gasto público dictado por el Ejecutivo Federal, el 20 de agosto se publicó el Reglamento Interior donde apareció la Dirección General de Registro y Regulación.

#### **1989**

El 15 de febrero se publicó el nuevo Reglamento Interior, conservando la Dirección General de Registro y Regulación las atribuciones que venía desempeñando desde su creación.

#### **1993**

De acuerdo con la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992, la Secretaría presentó un proyecto de reestructuración a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El 20 de octubre, la Dependencia Globalizadora dictaminó favorable dicho proyecto, motivo por el cual se modificaron las funciones y el nombre de esta unidad administrativa quedando como: Dirección General de Coordinación y Enlace.

#### **1994**

El día 22 de febrero, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en el cual aparece oficialmente la Dirección General de Coordinación y Enlace y sus atribuciones.



### **1996**

El día 17 de abril las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de Contraloría y Desarrollo Administrativo, dictaminaron favorablemente la reestructuración orgánica de la Dependencia, la cual incluyó a la Unidad de Servicios Turísticos, donde se ubicó a la Dirección General de Servicios a Prestadores de Servicios Turísticos.

Dicha Dirección General de Servicios a Prestadores de Servicios Turísticos, contó con un total de 5 plazas de mando homologadas.

El 31 de mayo se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, señalando en el artículo 22 las facultades asignadas a esta Dirección General.

### **2001**

El 15 de junio se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de esta Dependencia de la Administración Pública Federal, en su artículo 18 se establece las facultades de la Dirección General de Mejora Regulatoria, quedando adscrita a la Subsecretaría de Operación Turística.

### **2013**

En el nuevo Reglamento Interior de esta Dependencia de la Administración Pública Federal, en su artículo 27 se establecen las facultades de la nueva Dirección General de Verificación y Sanción, quedando adscrita a la Subsecretaría de Calidad y Regulación.



## **MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO**



## **MARCO JURÍDICO - 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 Planeación  
D.O.F. 5-I-1983 y sus reformas.

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización  
D.O.F 01-VII-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 Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
D.O.F 11-VI-2002 y sus reformas.

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal  
D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos  
D.O.F. 13-VI-2003 y sus reformas.

Ley General de Bienes Nacionales  
D.O.F. 20-V-2004 y sus reformas.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria  
D. O. F. 30-III-2006 y sus reformas.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
D.O.F. 31-III-2007 y sus reformas.

Ley General de Turismo  
D.O.F. 17-VI-2009 y sus reformas.



## **REGLAMENTOS**

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

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

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector  
Público  
D.O.F. 05-VIII-2001 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información  
Pública Gubernamental  
D.O.F. 11-VI-2003 y sus reformas.

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración  
Pública Federal  
D.O.F. 02-IV-2004 y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria  
D. O. F. 28-VI-2006 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo  
D.O.F. 30-XII-2013

## **DECRETOS**

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018  
D.O.F. 20-V-2013

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-  
2018.  
D. O. F. 30-VIII-2013

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018  
D.O.F. 13-XII-2013

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio fiscal del  
año correspondiente.



## **ACUERDOS**

Acuerdo por el que se establece el Manual de Requerimientos de Información a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la República  
D.O.F. 30-V-2001

Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia  
D.O.F. 12-VII-2010

Acuerdo por el que se delegan diversas facultades a los servidores públicos que se indican  
DOF 24-I-2014

Acuerdo que establece la circunscripción territorial de delegaciones regionales de la Secretaría de Turismo  
D.O.F. 27-III-2014

## **NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO**

NOM-05-TUR-2003 “Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio”  
D.O.F. 18-II-2004

NOM-06-TUR-2000 “Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casa rodantes”  
D.O.F. 06-IX-2010

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

NOM-09-TUR-2002 “Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas”  
D.O.F. 26-IX-2003



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 prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura”  
D.O.F. 22-VII-2002

### **REGLAS DE OPERACIÓN**

Reglas de Operación del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística  
29-VII-1993



## **MISIÓN Y VISIÓN**



## **MISIÓN**

Conducir las tareas de verificación y sanción, aplicables a las personas físicas y morales, que intervengan en actividades y prestación de servicios en materia turística, de conformidad con la Ley General de Turismo, las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales aplicables a la materia, a fin de promover la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos.

## **VISIÓN**

Se elevaran los índices de calidad y seguridad en la prestación de los servicios turísticos, a través de su verificación de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables y de la determinación e imposición de sanciones en los casos que procedan en contra de los prestadores de servicios turísticos.



## **ATRIBUCIONES**

## ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013.

**Artículo 27.-** La Dirección General de Verificación y Sanción tiene las siguientes atribuciones:

- I. Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de lo dispuesto por la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas en materia turística, ya sea directamente o por conducto de los gobiernos locales y municipales;
- II. Establecer los mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables;
- III. Corroborar la información que proporcionen a la Secretaría los prestadores de servicios turísticos, con el fin de verificar su cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y certificaciones;
- IV. Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- V. Recibir y dar el trámite correspondiente a las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;
- VI. Coadyuvar con las autoridades competentes en la instrumentación de los mecanismos, procesos y lineamientos para la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como las disposiciones derivadas de dichas leyes, en lo relativo a la formulación, revisión, expedición, difusión y evaluación de las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas en materia turística;
- VII. Vigilar, investigar, supervisar, verificar, determinar y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas que derivan de ésta, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;



- VIII.** Verificar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos, en el uso eficiente de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- IX.** Determinar y, en su caso, imponer las sanciones que procedan en contra de los prestadores de servicios turísticos, por violaciones a las Normas Oficiales Mexicanas por las que se regulen, así como por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- X.** Recopilar y evaluar la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, asistirles en asuntos relacionados con la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- XI.** Evaluar y dar seguimiento periódico a los convenios suscritos con las unidades acreditadas de verificación;
- XII.** Vigilar el cumplimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- XIII.** Proponer, implementar y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, metrología, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, con el fin de vigilar el uso adecuado de equipo, servicios e instalaciones necesarias requeridas para el debido funcionamiento de las actividades turísticas, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia, y
- XIV.** Delegar, previo acuerdo del Secretario, las atribuciones indispensables para la adecuada atención de las funciones que tiene encomendadas y establecer los criterios que sean necesarios para el trámite y la resolución de los asuntos que le correspondan, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

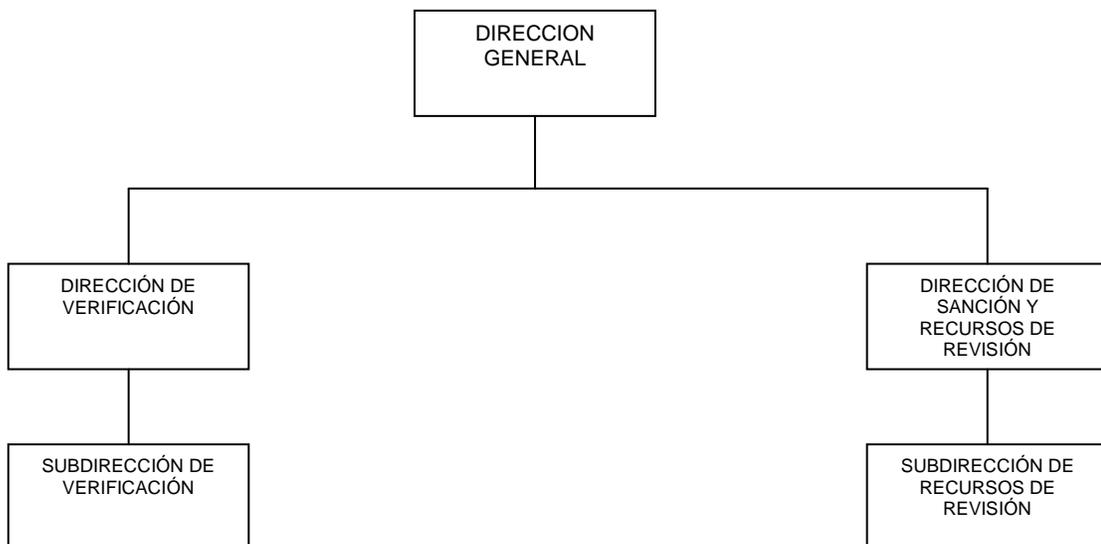
Sin perjuicio de lo dispuesto por los artículos 3 y 6 del presente Reglamento, para el eficaz despacho de los asuntos a su cargo y para un mejor desempeño en el ejercicio de sus facultades, el Titular de la Dirección General de Verificación y Sanción se auxiliará por el Director de Verificación y el Director de Sanciones y Recursos de Revisión



# **ORGANOGRAMA**



**DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y  
SANCIÓN**





## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**



## ESTRUCTURA ORGÁNICA

	<b>Página</b>
Dirección General de Verificación y Sanción	22
Dirección de Verificación	24
Subdirección de Verificación	
Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión	26
Subdirección de Recursos de Revisión	



## **OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA**



## **DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

### **OBJETIVO**

Conducir y vigilar, en coordinación con las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, la ejecución de las tareas de verificación y sanción, aplicables a las personas físicas y morales, que intervengan en actividades y prestación de servicios en materia turística, de conformidad con la Ley General de Turismo, las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales aplicables a la materia.

### **FUNCIONES**

- Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de lo dispuesto por la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística, ya sea directamente o por conducto de los gobiernos locales y municipales;
- Establecer los mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables;
- Corroborar la información que proporcionen a la secretaría los prestadores de servicios turísticos, con el fin de verificar su cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y certificaciones;
- Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento a las normas oficiales mexicanas, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Recibir y dar el trámite correspondiente a las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;



- Coadyuvar con las autoridades competentes en la instrumentación de los mecanismos, procesos y lineamientos para la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como las disposiciones derivadas de dichas leyes, en lo relativo a la formulación, revisión, expedición, difusión y evaluación de las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística;
- Vigilar, investigar, supervisar, verificar, determinar y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley general de turismo y demás disposiciones jurídicas que derivan de ésta, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- Verificar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos, en el uso eficiente de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Determinar y, en su caso, imponer las sanciones que procedan en contra de los prestadores de servicios turísticos, por violaciones a las normas oficiales mexicanas por las que se regulen, así como por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- Recopilar y evaluar la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, asistirles en asuntos relacionados con la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- Evaluar y dar seguimiento periódico a los convenios suscritos con las unidades acreditadas de verificación;
- Vigilar el cumplimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Proponer, implementar y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, metrología, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, con el fin de vigilar el uso adecuado de equipo, servicios e instalaciones necesarias requeridas para el debido funcionamiento de las actividades turísticas, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia;



- Delegar, previo acuerdo del secretario, las atribuciones indispensables para la adecuada atención de las funciones que tiene encomendadas y establecer los criterios que sean necesarios para el trámite y la resolución de los asuntos que le correspondan, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, y
- Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran, así como los que le encomiende su superior jerárquico.



## **DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Promover la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos, a través de la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Turismo, su reglamento y las normas oficiales mexicanas del sector turístico, con el fin de coadyuvar a elevar los índices de calidad y seguridad por parte de los prestadores de servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Supervisar las acciones para corroborar la información que proporcionen, a la Secretaría, los prestadores de servicios turísticos, con el fin de verificar su cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y en el uso eficiente de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal;
- Coordinar y supervisar las acciones de verificación del debido cumplimiento, por parte de los prestadores de servicios turísticos, de lo dispuesto por la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas Normas Oficiales Mexicanas en materia turística, ya sea directamente, o por conducto de unidades de verificación;
- Proponer los mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables;
- Supervisar la ejecución de acciones para establecer, promover, y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia;
- Asesorar a las autoridades estatales y municipales de turismo respecto a las consultas relacionadas con la materia de verificación, así como los asuntos derivados de los convenios celebrados con las entidades federativas en materia de verificación;
- Coordinar la recopilación y evaluación de la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, asistirles con relación a la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;



- Vigilar que se emitan oportunamente los dictámenes con motivo de las visitas de verificación efectuadas a los prestadores de servicios turísticos;
- Proponer las acciones y lineamientos para atender las solicitudes relacionadas con los trámites en materia de acreditación de guías de turistas, así como llevar los controles establecidos para los asuntos relacionados con esta materia que promoverán el cumplimiento de los compromisos asumidos y la total transparencia en la emisión de credenciales de reconocimiento;
- Supervisar y, en su caso, aprobar periódicamente a las unidades acreditadas de verificación, con el fin de dar seguimiento a los trabajos desarrollados, en el marco de los convenios suscritos, con dichas instancias;
- Recibir y coordinar el trámite de las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;
- Supervisar los dictámenes emitidos para atender las solicitudes relacionadas con la acreditación de guías de turistas y con la emisión de credenciales de reconocimiento, para que se ajusten a lo dispuesto en la normativa aplicable;
- Intervenir en los foros de difusión de las normas y disposiciones jurídicas aplicables a los asuntos relacionados con la acreditación de guías de turistas para promover el apego a las mismas por parte de los prestadores de servicios turísticos;
- Las demás que expresamente le encomiende su superior jerárquico.



## **SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Participar y realizar los programas y acciones que establezca la Dirección General de Verificación y Sanción por conducto de la Dirección de Verificación, para promover la correcta operación de los prestadores de servicios.

### **FUNCIONES**

- Realizar las acciones a fin de corroborar la información que proporcionen, a la Secretaría, los prestadores de servicios turísticos, con el fin de verificar su cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y en el uso eficiente de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal;
- Revisar las acciones de verificación del debido cumplimiento de lo dispuesto por la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas Normas Oficiales Mexicanas en materia turística, por parte de los prestadores de servicios turísticos, ya sea directamente, o por conducto de unidades de verificación;
- Proporcionar los mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables;
- Realizar la ejecución de acciones para establecer, promover, y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia;
- Analizar las consultas que realicen las autoridades estatales y municipales de turismo relacionadas con la materia de verificación, así como los asuntos derivados de los convenios celebrados con las entidades federativas en materia de verificación;
- Integrar la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, informarlas con relación a la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- Coordinar la elaboración de los dictámenes que deben emitirse con motivo del informe de las visitas de verificación efectuadas a los prestadores de servicios turísticos;



- Analizar las acciones y lineamientos para atender las solicitudes relacionadas con los trámites en materia de acreditación de guías de turistas, así como llevar los controles establecidos para los asuntos relacionados con esta materia que promoverán el cumplimiento de los compromisos asumidos y la total transparencia en la emisión de credenciales de reconocimiento;
- Revisar los dictámenes emitidos para atender las solicitudes relacionadas con la acreditación de guías de turistas y con la emisión de credenciales de reconocimiento, para que se ajusten a lo dispuesto en la normativa aplicable;
- Apoyar en los foros de difusión de las normas y disposiciones jurídicas aplicables a los asuntos relacionados con la acreditación de guías de turistas para promover el apego a las mismas por parte de los prestadores de servicios turísticos;
- Operar con las unidades acreditadas de verificación, con el fin de dar seguimiento a los trabajos desarrollados en el marco de los convenios suscritos con dichas instancias;
- Analizar los asuntos derivados de las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;
- Las demás que expresamente le encomiende su superior jerárquico.



## **DIRECCIÓN DE SANCIÓN Y RECURSOS DE REVISIÓN**

### **OBJETIVO**

Coordinar y supervisar los procesos administrativos, para determinar la imposición y ejecución de sanciones, aplicables a las personas físicas o morales, las cuales intervengan en actividades relacionadas con la prestación de servicios en materia turística, que operen en contravención a la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas, y demás disposiciones legales aplicables a la materia a fin de promover la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos y elevar los índices de calidad y seguridad en la prestación de los servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Coordinar con las autoridades competentes la instrumentación de los mecanismos, procesos y lineamientos para la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría.
- Proponer los procedimientos necesarios para sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en diversos ordenamientos en materia de prestación de servicios turísticos;
- Supervisar la substanciación de los procesos administrativos para la determinación, imposición y ejecución de sanciones, que se deriven de incumplimientos por parte de los prestadores de servicios turísticos a las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas en materia turística y demás disposiciones legales aplicables al materia;
- Proponer las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales la materia, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Proponer las sanciones que correspondan a los prestadores de servicios turísticos por el incumplimiento de algún ordenamiento jurídico o por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;



- Vigilar el seguimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Supervisar la atención de las quejas y sugerencias que envíen los turistas a través de los medios establecidos, se atiendan en tiempo y forma para mantener la calidad en el servicio;
- Supervisar y realizar las acciones para la atención de las quejas que deban enviarse a las autoridades competentes para su desahogo a través de los procedimientos establecidos para estos efectos en la legislación respectiva;
- Supervisar y coordinar el desahogo de las sugerencias emitidas por los turistas, para que los prestadores de servicios turísticos tengan conocimiento de las mismas y en su caso, lleven a cabo medidas de mejora a los productos y servicios que ofrecen a éstos;
- Aprobar el plan de trabajo de la Dirección para la integración de expedientes que se deriven del incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, a la normatividad aplicable en materia administrativa;
- Supervisar la remisión a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de los recursos de revisión promovidos en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección General de Verificación y Sanción, para su atención; y,
- Las demás que expresamente le encomiende su superior jerárquico.



## **SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN**

### **OBJETIVO**

Analizar las resoluciones para determinar la imposición de sanciones aplicables a las personas físicas o morales, que intervengan en actividades relacionadas con la prestación de servicios en materia turística, que operen en contravención a la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas, y demás disposiciones legales aplicables a la materia, para procurar la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos y elevar los índices de calidad y seguridad en la prestación de los servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Analizar los mecanismos, procesos y lineamientos, para asegurar la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como las disposiciones derivadas de dichas leyes;
- Integrar las propuestas relativas a los procedimientos necesarios para sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en diversos ordenamientos en materia de prestación de servicios turísticos;
- Coordinar la substanciación de los procesos administrativos para la determinación, imposición y ejecución de sanciones, que se deriven de incumplimientos por parte de los prestadores de servicios turísticos a las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas en materia turística y demás disposiciones legales aplicables al materia;
- Estudiar las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales la materia, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Analizar las sanciones que correspondan a los prestadores de servicios turísticos por el incumplimiento de algún ordenamiento jurídico o por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;



- Coordinar el seguimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Coordinar la atención de las quejas y sugerencias que envíen los turistas a través de los medios establecidos, se atiendan en tiempo y forma para mantener la calidad en el servicio;
- Coordinar las acciones para la atención de las quejas que deban enviarse a las autoridades competentes para su desahogo a través de los procedimientos establecidos para estos efectos en la legislación respectiva;
- Revisar el desahogo de las sugerencias emitidas por los turistas, para que los prestadores de servicios turísticos tengan conocimiento de las mismas y en su caso, lleven a cabo medidas de mejora a los productos y servicios que ofrecen a éstos;
- Elaborar el plan de trabajo de la Dirección para la integración de expedientes que se deriven del incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, a la normatividad aplicable en materia administrativa;
- Coordinar la remisión a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de los recursos de revisión promovidos en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección General de Verificación y Sanción, para su atención;
- Las demás que expresamente le encomiende su superior jerárquico.