

SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

JUNIO DE 2015

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	4
I. Marco Jurídico–Administrativo	6
II. Objetivo	12
III. Políticas de Operación:	14
La Dirección de Registro Nacional de Turismo	15
La Dirección de Normatividad del Sistema de Certificación	16
La Dirección de Certificación Turística	17
IV. Procedimientos:	18
IV. 1. Dirección de Registro Nacional de Turismo	19
IV. 1.1. Inscripción/Actualización al Registro Nacional de Turismo Prestadores de Servicios Turísticos	20
IV. 1.2. Inscripción /Actualización al Registro Nacional de Turismo Oficinas Estatales de Turismo	25
IV. 1.3. Clasificación Hotelera	29
IV. 2. Dirección de Normatividad del Sistema de Certificación	31
IV. 2.1. Ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística	32
IV. 3. Dirección de Certificación Turística	39
IV. 3.1. Certificación y Acreditación de los Prestadores de Servicios Turísticos para el Otorgamiento de Distintivos, Certificados y Reconocimientos de los programas de calidad	40
IV. 3.2. Contratación de Servicios Especializados en Consultoría para Prestadores de Servicios Turísticos	47
IV. 3.3. Acreditación de Guías de Turistas	52
V. Información Adicional:	58

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece que el titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los manuales de procedimientos para su funcionamiento, los cuales deberán contener información sobre los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Certificación Turística, es el instrumento que precisa los procedimientos y ámbitos de responsabilidad de las áreas que la integran y se involucran en el proceso, proporcionar un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal y contribuir 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, Objetivo, Políticas de Operación y Procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Certificación Turística, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor, integrarla 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 Certificación Turística, resolverá las dudas que se generen con motivo de la interpretación y aplicación del presente Manual de Procedimientos; asimismo, deberá llevar a cabo su revisión periódica, actualización y difusión en las áreas que la integran.

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

LEYES

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

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983 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 del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas

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

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

Ley Federal de Protección al Consumidor
D.O.F. 24-XII-1992 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidad Ambiental
D.O.F. 7-VI-2013 y sus reformas

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

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

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

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas
D.O.F. 6-V-1972 y sus reformas

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

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

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
D.O.F. 28-I-1988 y sus reformas

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

REGLAMENTOS

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

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 6-IX-2007

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor
D.O.F. 3-VIII-2006

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

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 Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos
D.O.F. 8-XII-1975 y sus reformas

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de
Áreas Naturales Protegidas
D.O.F. 30-XI-2000 y su reforma

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia
del Impacto Ambiental
D.O.F. 30-V-2000 y sus reformas

Reglamento del Código de Comercio en Materia de Prestadores de Certificación
D.O.F. 19-VII-2004

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 y su actualización
D.O.F. 30-VIII-2013 y 30-IV-2014, respectivamente

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 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

Acuerdo por el que se crea el Comité de Evaluación de Guías de Turistas Especializados
D.O.F. 2-XII-1998

DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
D.O.F. 15-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias
D.O.F. 8-V-2014

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 30-V-2014

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 5-VIII-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 información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos"
D.O.F. 6-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. 5-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. 2-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

MANUALES

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 5-VIII-2014

II. OBJETIVO

I. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo que sirva de guía y consulta, que permita al personal de la Dirección General de Certificación Turística, 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 los objetivos y metas institucionales.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

LA DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

1. Inscribirá a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo, en coordinación con las Oficinas Estatales de Turismo, verificando que cumplan con las disposiciones establecidas para tal efecto y expedirá las constancias de inscripción;
2. Promoverá la actualización de la información del Registro Nacional de Turismo, en coordinación con las autoridades estatales de turismo, registrando y tramitando las solicitudes de notificación de cambio de domicilio, propietario, razón social o nombre comercial que presenten los prestadores de servicios turísticos;
3. Operará el Sistema de Clasificación Hotelera y emitirá la constancia correspondiente a los establecimientos de hospedaje, y
4. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de competencia.

LA DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

1. Coordinará la implementación de la normatividad del Sistema Nacional de Certificación Turística, así mismo diseñará sus lineamientos de operación;
2. Coordinará la integración de información relativa a los diferentes distintivos, programas y reconocimientos de calidad que otorga la Secretaría de Turismo, así como de los diversos distintivos que se vayan integrando al Sistema Nacional de Certificación Turística, y
3. Atenderá los asuntos que determine el superior jerárquico, en el ámbito de competencia.

LA DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

1. Formulará los lineamientos para obtener la certificación y acreditación por parte de los prestadores de servicios turísticos;
2. Definirá las bases para el registro y actualización de agentes capacitadores, consultores, organismos certificadores o unidades de verificación de los Programas de Calidad de la Secretaría, bajo consideraciones de competencia;
3. Promoverá y administrará, en coordinación con organismos públicos y privados, la implementación de los Programas de Calidad propiedad de la Secretaría de Turismo, alineados al Sistema Nacional de Certificación Turística;
4. Coordinará las acciones para el otorgamiento de los incentivos, distintivos certificados o reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con lo que se establezca en el Sistema Nacional de Certificación Turística, para promover mayores estándares de calidad en los servicios turísticos nacionales;
5. Dirigirá el proceso de acreditación de guías de turistas en el ámbito nacional, sean generales o especializados, en coordinación con las entidades federativas, en la recepción, así como la verificación de los requisitos documentales de los interesados para la obtención de la credencial de guía de turistas, emitida por la Secretaría, y
6. Atenderá los asuntos que determine el superior jerárquico, en el ámbito de competencia.

IV. PROCEDIMIENTOS

IV.1 DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

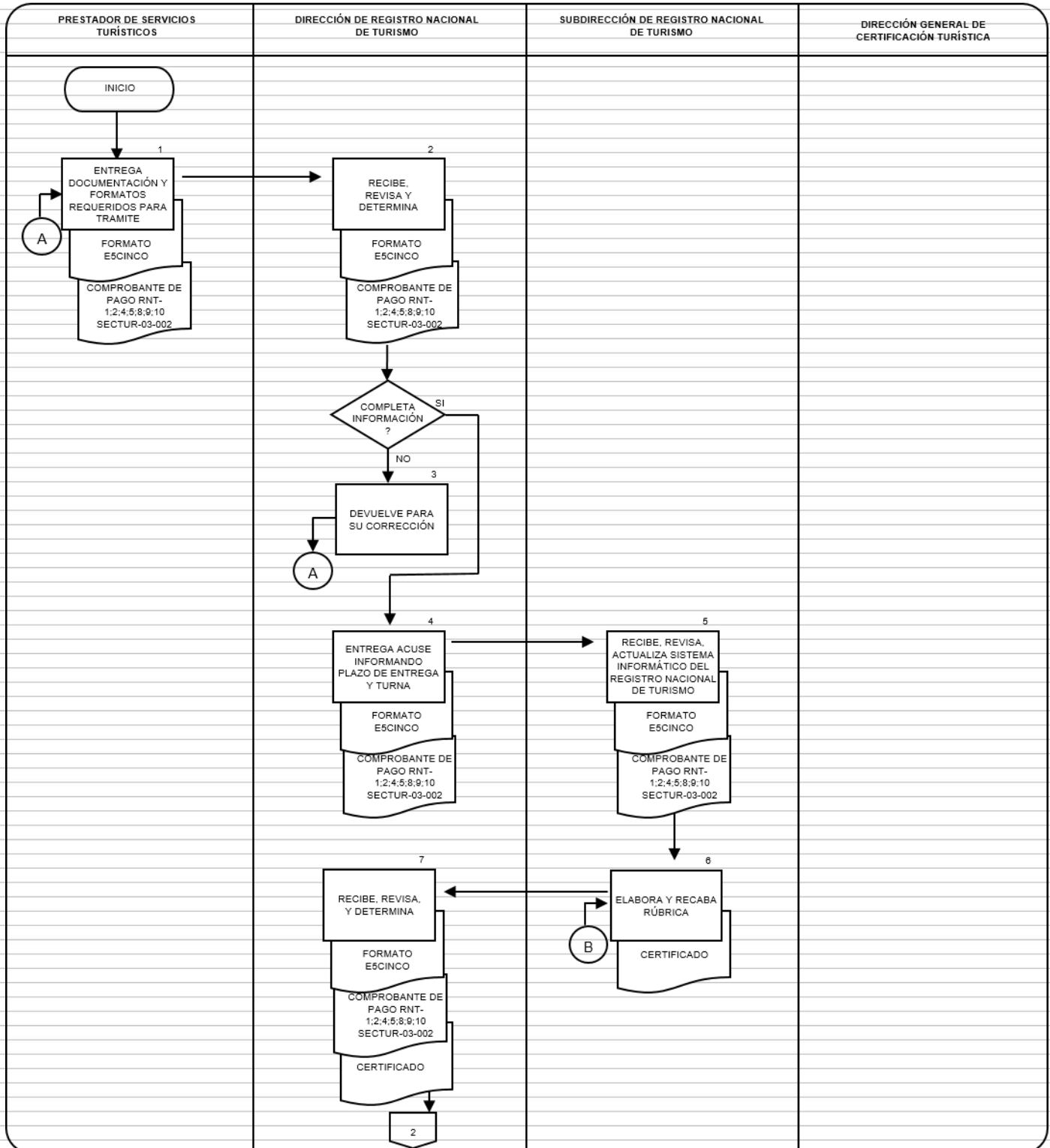
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1	Previa consulta en la página de la Secretaría de Turismo, sección Trámites y Servicios, entrega en la ventanilla del Registro Nacional de Turismo, o en las Oficinas Estatales de Turismo la documentación y formatos correspondientes, requeridos para el trámite. (Registro o Actualización)	• Formato e5cinco (hoja de ayuda) - Comprobante de pago - RNT-1 - RNT-4 - RNT-2 - RNT-5 - RNT-8 - RNT-9 - RNT-10 - SECTUR-03-002
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	2	Recibe del prestador de servicios turísticos, la documentación y formatos correspondientes, revisa que se encuentren completos y correctamente requisitados y determina.	• Formato e5cinco (hoja de ayuda) - Comprobante de pago - RNT-1 - RNT-4 - RNT-2 - RNT-5 - RNT-8 - RNT-9 - RNT-10 - SECTUR-03-002
		¿ESTÁ COMPLETA Y REQUISITADA CORRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN?	
	3	No: devuelve la documentación y formatos al prestador de servicios turísticos, para su corrección o en su caso la incorporación de la documentación faltante. (Regresa a la actividad No. 1)	• Formato e5cinco (hoja de ayuda) - Comprobante de pago - RNT-1 - RNT-4 - RNT-2 - RNT-5 - RNT-8 - RNT-9 - RNT-10 - SECTUR-03-002
	4	Si: entrega acuse de recibo al prestador de servicios turísticos informándole el plazo establecido para la entrega del certificado correspondiente, turna la documentación a la Subdirección de Registro Nacional de Turismo.	• Formato e5cinco (hoja de ayuda) - Comprobante de pago - RNT-1 - RNT-4 - RNT-2 - RNT-5 - RNT-8 - RNT-9 - RNT-10 - SECTUR-03-002

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS			
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	5	Recibe, revisa documentación y captura o actualiza en el Sistema Informático del Registro Nacional de Turismo.	• Formato e5cinco (hoja de ayuda) - Comprobante de pago - RNT-1 - RNT-4 - RNT-2 - RNT-5 - RNT-8 - RNT-9 - RNT-10 - SECTUR-03-002
	6	Elabora el certificado y recaba la rúbrica del Director del Registro Nacional de Turismo.	• Certificado
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	7	Recibe y revisa el certificado y determina:	• Formato e5cinco (hoja de ayuda) - Comprobante de pago - RNT-1 - RNT-4 - RNT-2 - RNT-5 - RNT-8 - RNT-9 - RNT-10 - SECTUR-03-002 • Certificado
		¿ESTÁ DEBIDAMENTE ELABORADO EL CERTIFICADO?	
	8	No: devuelve el certificado para las correcciones necesarias. (Regresa a la actividad No. 6)	• Certificado
DIRECTOR GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	9	Si: rubrica el certificado y recaba la firma del Director General de Certificación Turística.	• Certificado
	10	Recibe, revisa, firma y devuelve a la Subdirección de Registro Nacional de Turismo a través de la Dirección del Registro Nacional de Turismo.	• Certificado
	11	Recibe el certificado debidamente firmado y entrega, dentro de los 8 días hábiles siguientes a la solicitud de inscripción, al prestador de servicios turísticos, recabando acuse de recibo.	• Certificado
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	12	Recibe el certificado (Original y Copia) y firma de recibido, en la copia.	• Certificado (Original y Copia)

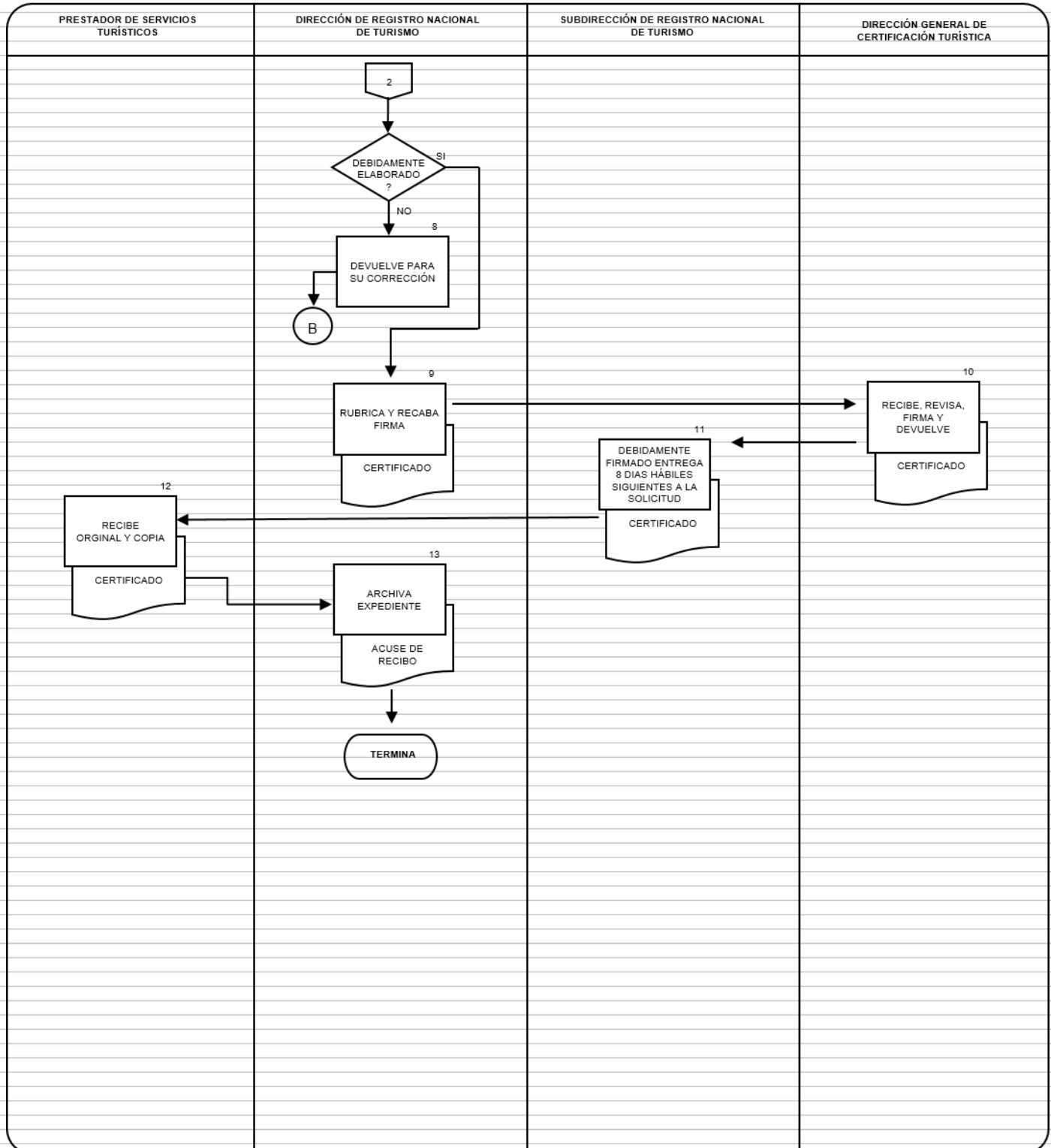
PROCEDIMIENTO: IV.1.1. INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

[illegible]

PROCEDIMIENTO: IV.1.1 INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



PROCEDIMIENTO: IV.1.1 INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



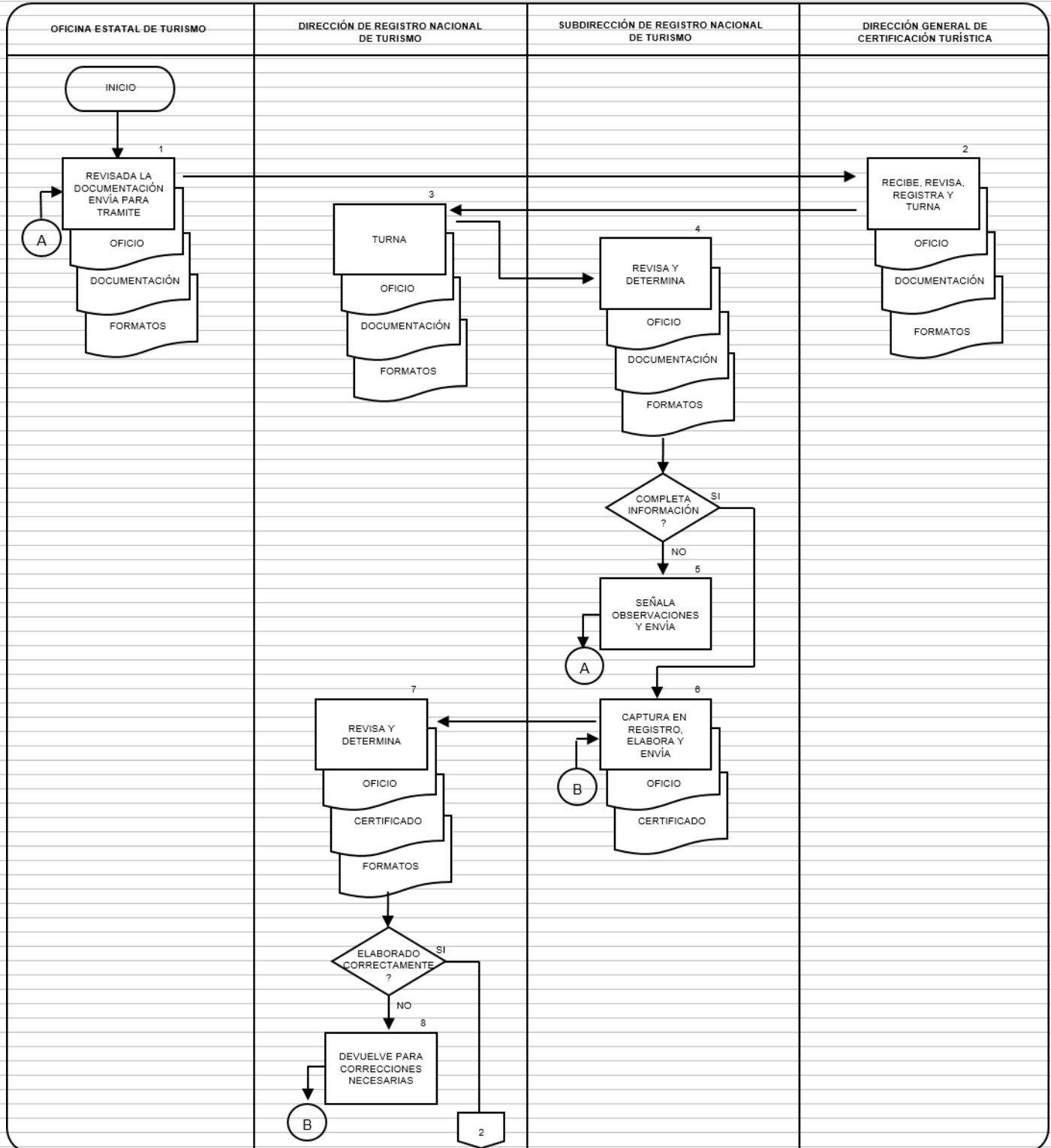
**PROCEDIMIENTO: IV.1.2. INSCRIPCIÓN /ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO OFICINAS
ESTATALES DE TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	1	Recibida y revisada la documentación del prestador de servicios turísticos, la envía a la Dirección General de Certificación Turística, mediante oficio, la documentación y formatos correspondientes, requeridos para el trámite del (os) Prestador (es) de Servicios Turísticos.	• Oficio • Documentación • Formatos
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	2	Recibe de la Oficina Estatal de Turismo el oficio y la documentación para el trámite de inscripción y/o actualización al Registro Nacional de Turismo, revisa y registra el oficio, mismo que turna a la Dirección de Registro Nacional de Turismo, junto con la documentación y formatos correspondientes.	• Oficio • Documentación • Formatos
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	3	Recibe de la Dirección General oficio, documentación y formatos correspondientes, con número de turno, revisa y turna a la Subdirección de Registro Nacional de Turismo.	• Oficio • Documentación • Formatos
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	4	Recibe oficio, documentación y formatos correspondientes, revisa que se encuentren completos y correctamente requisitados y determina:	• Oficio • Documentación • Formatos
		¿ESTÁ COMPLETA Y REQUISITADA CORRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN?	
	5	No: elabora oficio, recaba firma del Director de Registro Nacional de Turismo, en el que se señalan las observaciones que correspondan y lo envía a la Oficina Estatal de Turismo, junto con la documentación y formatos correspondientes. Se archiva copia del oficio de respuesta y copia del oficio de solicitud correspondiente. (Regresa a la actividad No. 1)	• Oficio • Documentación • Formatos
	6	Si: captura o actualiza en el Registro Nacional de Turismo, en el caso de bajas se cancela el registro; elabora certificado y oficio de envío y turna a la Dirección de Registro Nacional de Turismo para su revisión y rubrica.	• Oficio • Certificado
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	7	Recibe, revisa documentación, formatos, certificado, y oficio de envío y determina:	• Oficio • Certificado • Formatos
		¿ESTÁ CORRECTAMENTE ELABORADO EL CERTIFICADO?	

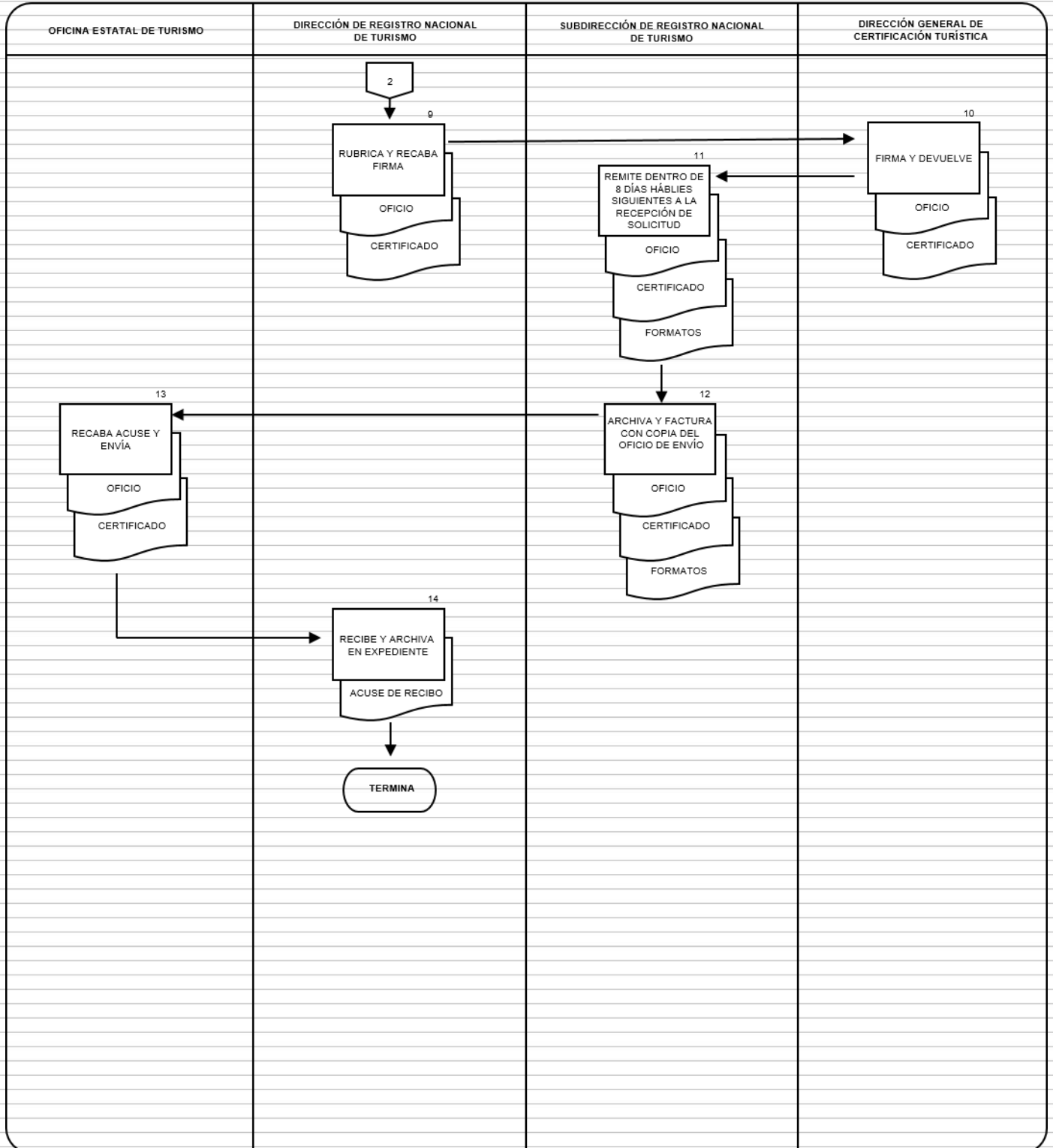
**PROCEDIMIENTO: IV.1.2. INSCRIPCIÓN /ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO OFICINAS
ESTATALES DE TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	8	No: devuelve el certificado para las correcciones necesarias. (Regresa a la actividad N° 6)	• Certificado
	9	Si: rubrica el certificado y oficio de envío, y recaba la firma del Director General de Certificación Turística.	• Oficio • Certificado
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	10	Recibe, revisa, firma y devuelve a la Subdirección de Registro Nacional de Turismo, a través de la Dirección del Registro Nacional de Turismo.	
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	11	Recibe documentación, certificado y oficio de envío. Remite oficio de envío y certificado (original) dentro de los 8 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de inscripción, por mensajería a la Oficina Estatal de Turismo, solicitando acuse de recibo.	• Oficio • Certificado • Formatos
	12	Archiva documentación, formatos y copia del certificado, en el expediente y factura con copia del oficio de envío del (os) certificado (s) en la carpeta valija.	• Oficio • Certificado • Formatos
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	13	Recibe oficio y certificado; recaba acuse de recibo de los Prestadores de Servicios Turísticos y envía a la Dirección de Registro Nacional de Turismo mediante correo electrónico o próximo envío de solicitudes.	• Oficio • Certificado
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	14	Recibe acuse(s) de recibo y lo (s) archiva en el expediente.	• Acuse (s) de recibo
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.1.2 INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO OFICINAS ESTATALES DE TURISMO



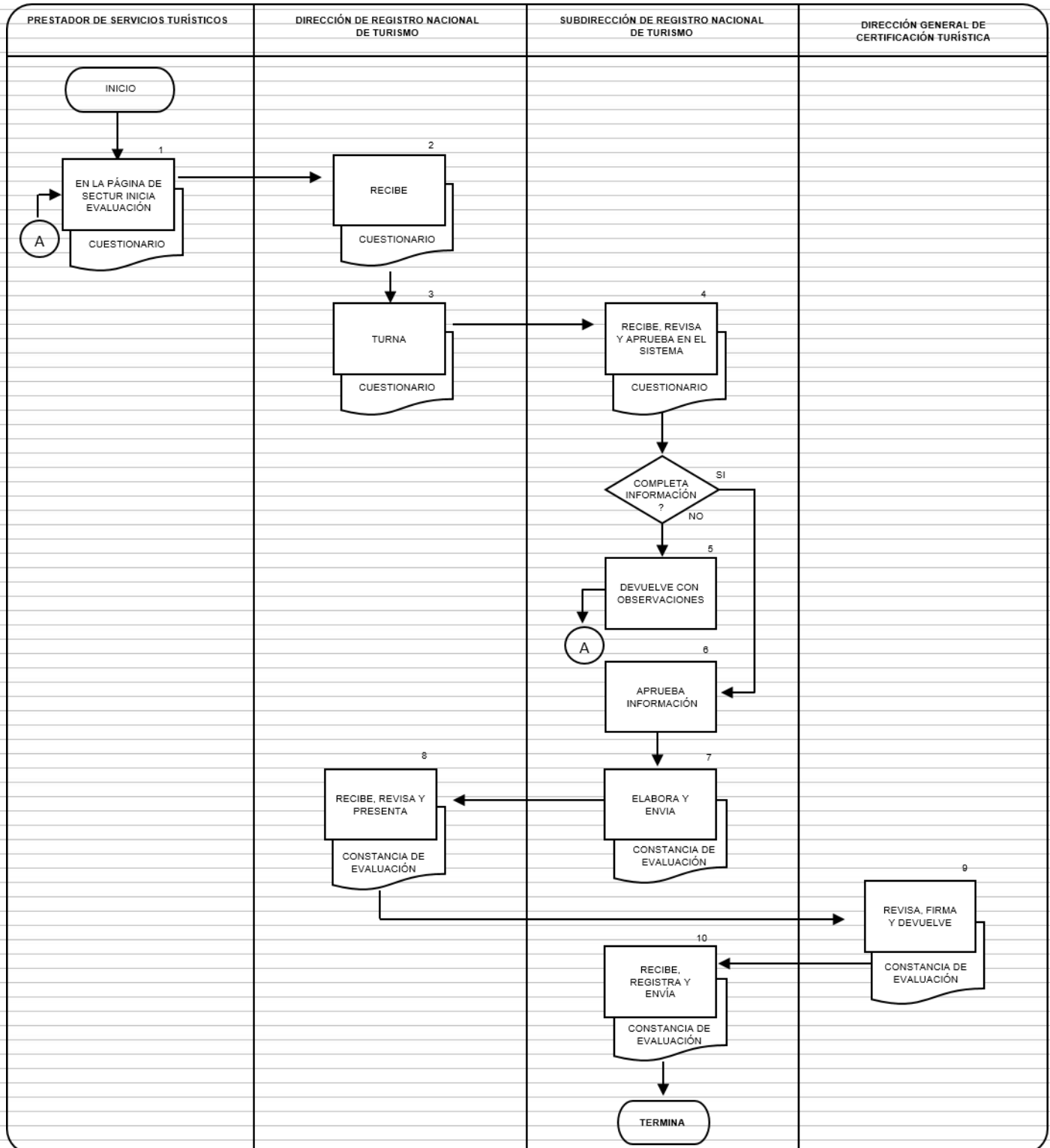
PROCEDIMIENTO: IV.1.2 INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO OFICINAS ESTATALES DE TURISMO



PROCEDIMIENTO: IV.1.3. CLASIFICACIÓN HOTELERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1	Previa consulta en la página de la Secretaría de Turismo, sección tramites y servicios, ingresa al cuestionario para iniciar su evaluación, en la herramienta informática.	• Link • Cuestionario
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	2	Una vez terminada la evaluación, por el prestador de servicios turísticos, recibe la solicitud electrónica.	• Link • Cuestionario
	3	Turna la solicitud a la Subdirección de Registro Nacional de Turismo.	• Cuestionario
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	4	Recibe, revisa cuestionario:	• Cuestionario
		¿ESTÁ CORRECTAMENTE ELABORADO EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN?	
	5	No: devuelve con observaciones. (Regresa a la actividad N° 2)	
	6	Si: aprueba la información en el sistema electrónico.	
	7	Elabora la constancia de evaluación y envía a la Dirección de Registro Nacional de Turismo el cuestionario.	• Constancia
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	8	Recibe, revisa la constancia y presenta a firma del Director General de Certificación Turística.	• Constancia
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	9	Recibe, revisa y firma la constancia de evaluación y devuelve Subdirección de Registro Nacional de Turismo, a través de la Dirección del Registro Nacional de Turismo.	
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	10	Recibe constancia firmada, registra y envía al prestador de servicios turísticos.	• Constancia
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.3 CLASIFICACIÓN HOTELERA



IV.2. DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA CERTIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	1	Autoriza el perfil de las unidades promotoras y/o consulores, para la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística.	• Perfil de las UPCSST
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN	2	Elabora los lineamientos de operación del Sistema Nacional de Certificación Turística. Difunde el Sistema Nacional de Certificación Turística entre los prestadores de servicios turísticos.	• Lineamientos de operación del SNCT
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS **	3	Registra en el Sistema Nacional de Certificación Turística, previa inscripción en el Registro Nacional de Turismo. <i>(Se asigna Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos avalado por la Secretaría de Turismo).</i>	• Registro en el SNCT SNCT UPCSST F1
	4	Requisita la “Solicitud de Adhesión” correspondiente al subsector del prestador de servicios turísticos, conforme a los datos del formato “SNCT UPCSST F1”.	• Solicitud de Adhesión
	5	Obtiene su número de registro en el Sistema Nacional de Certificación Turística.	
	6	Realiza autodiagnóstico a través de la Guía de Evaluación correspondiente al subsector, con el acompañamiento de la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos.	• Guía de Evaluación
UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	7	Registra comentarios y observaciones derivados de los resultados de la evaluación inicial y emite un primer dictamen del nivel de madurez del prestador de servicios turísticos.	• Perfil del Diagnóstico de Inicio SNCT UPCSST P1
	8	Ingresa documentos comprobatorios de la evaluación aplicada al prestador de servicios turísticos.	
	9	Elabora un plan de acción en base al resultado obtenido en el diagnóstico inicial y lo consensa con el prestador de servicios turísticos.	• Perfil del Plan de Acción SNCT UPCSST P2

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

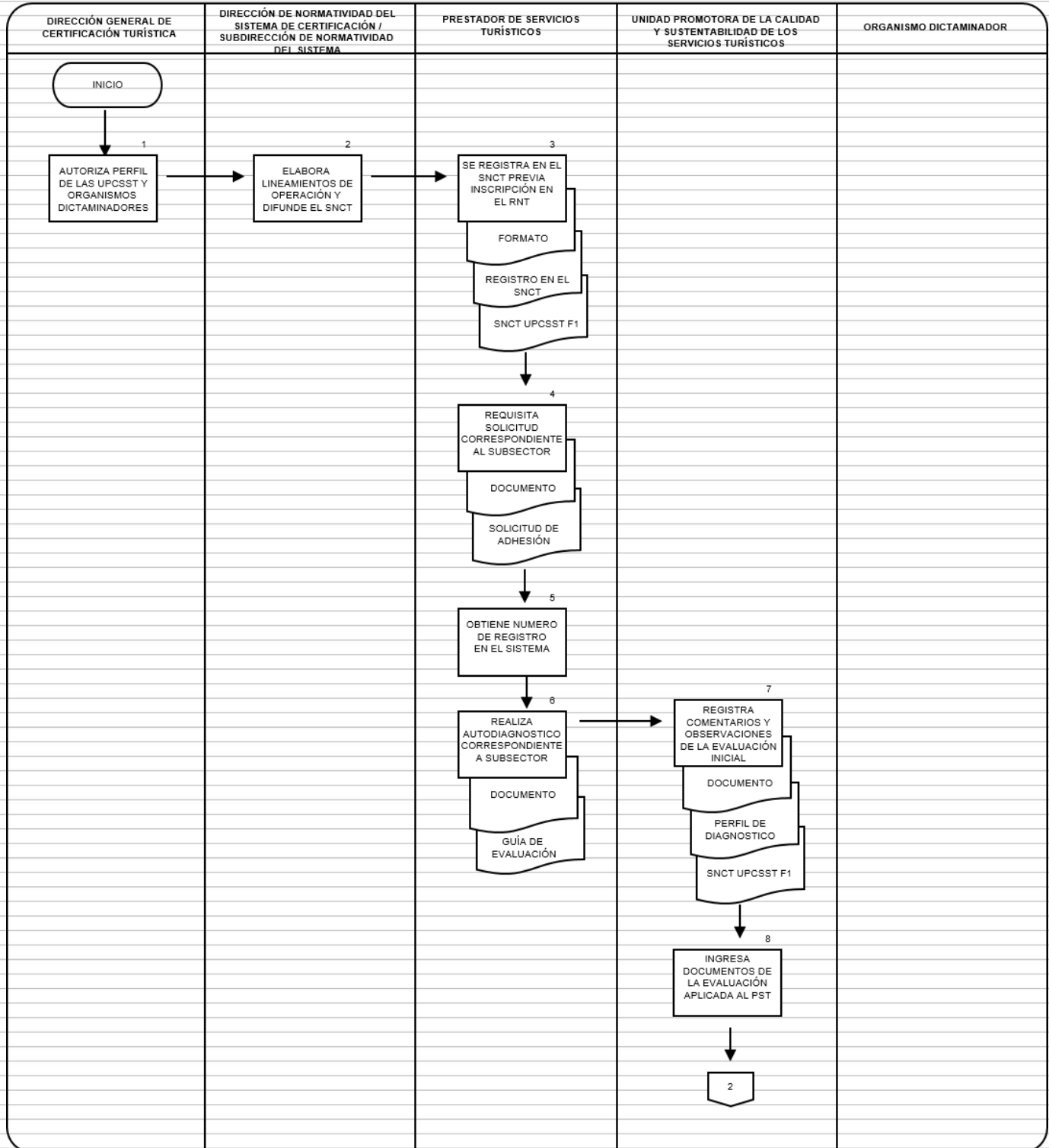
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	Requisita el formato “Documentar Acciones en el Plan de Acción”, en colaboración con el prestador de servicios turísticos.	• Documentar Acciones en el Plan de Acción SNCT UPCSST F2
	11	Implementa y da seguimiento al plan de acción.	• Síntesis de Acciones del Plan SNCT UPCSST F3
	12	Realiza el seguimiento de acciones y resultados de la ejecución del plan de acción del prestador de servicios turísticos conforme a las metas e indicadores establecidos.	
	13	Verifica y documenta los resultados de la ejecución del plan de acción, en colaboración con el prestador de servicios turísticos.	• Resultados del Plan de Acción SNCT UPCSST F4
	14	Identifica y realiza reuniones con los oferentes de servicios explicándoles el objetivo y la metodología de intervención del Sistema Nacional de Certificación Turística y les solicita su catálogo de servicios y costos.	
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS **	15	Realiza el acercamiento para que los prestadores de servicios turísticos coticen sus servicios, para la ejecución de su plan de acción.	
	16	Realiza una evaluación sobre los oferentes de servicios con los que obtuvo el (los) apoyo (s).	• Evaluación de Oferentes de Servicios SNCT UPCSST F5
UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	17	Recibe la evaluación de cada oferente e informa los resultados a la Dirección de Normatividad del Sistema de Certificación, para la actualización de padrones.	
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS **	18	Lleva a cabo la aplicación de Guía de Evaluación que inicialmente presentó, en colaboración con la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos.	• Guía de Evaluación

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

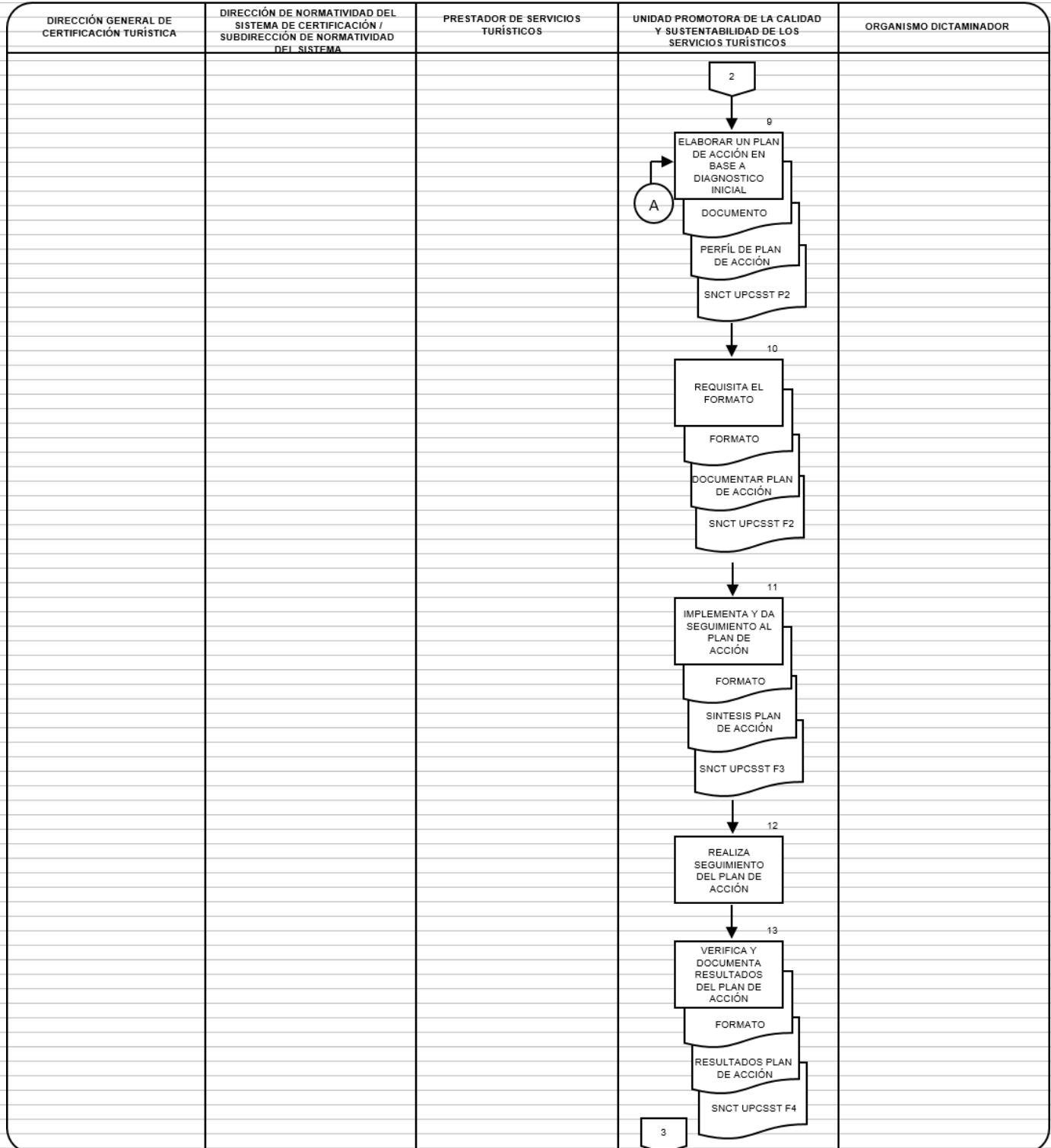
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	19	Requisita el documento de “Perfil de Evaluación Final”, al concluir el periodo establecido por el prestador de servicios turísticos en su plan de acción (que genéricamente podría ser de un año).	• Perfil de Evaluación Final del PST o Destino Turístico - SNCT UPCSST P3
ORGANISMO DICTAMINADOR	20	Recibe los resultados de la evaluación final obtenida por el prestador de servicios turísticos y procede a dictaminar el nivel de madurez:	
		¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?	
	21	No: solicita a la UPCSST verificar la información. (Regresa a la actividad No. 9).	
	22	Si: informa el dictamen a la Dirección General de Certificación Turística para la oficialización del reconocimiento o distintivo único de calidad.	
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	23	Recibe informe del dictamen, oficializa el reconocimiento o distintivo único de calidad para el prestador de servicios turísticos.	
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN	24	Integra padrones de los prestadores de servicios turísticos que ingresan al Sistema; unidades promotoras de calidad y sustentabilidad de servicios turísticos; organismos dictaminadores; oferentes de servicios, etc.	
	25	Difunde información del Sistema Nacional de Certificación Turística (Lineamientos, Manual de Operación, programas de calidad de la SECTUR, etc).	
	26	Supervisa y entrega resultados estadísticos del Sistema Nacional de Certificación Turística (número de certificados emitidos por Estado; Municipio; giro; tamaño de la empresa; subsector; nivel de madurez; distintivos; sellos o programas de calidad con los que cuenta cada prestador de servicios turísticos; etc).	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

****Se entenderá como PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS, a las empresas turísticas, guías de turistas y destinos turísticos.**

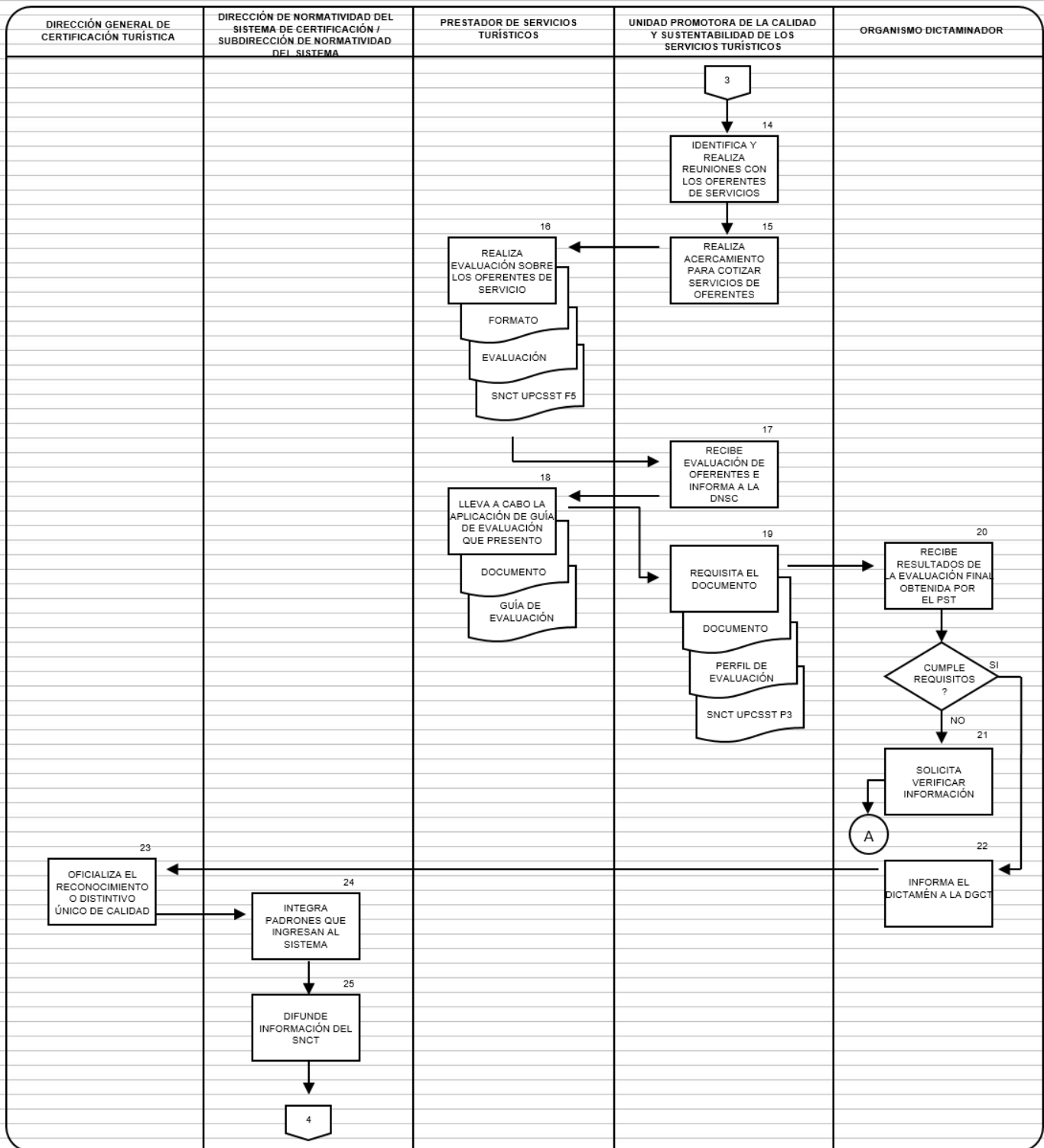
PROCEDIMIENTO: IV.2.1 INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



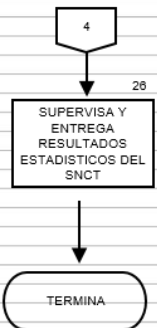
PROCEDIMIENTO: IV.2.1 INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



PROCEDIMIENTO: IV.2.1 INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



PROCEDIMIENTO: IV.2.1 INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA	PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	ORGANISMO DICTAMINADOR
	 <pre> graph TD 4[4] --> 26[26] 26 --> A[SUPERVISA Y ENTREGA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL SNCT] A --> B([TERMINA]) </pre>			

IV.3 DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	1	La Dirección de Certificación Turística y la Subdirección de Certificación Turística remiten a las Oficinas Estatales de Turismo, Consultores de los Programas de Calidad y Organismos Empresariales, información alusiva a los Programas de Calidad de SECTUR.	• Acuse de recibo de los envíos
	2	La Dirección de Certificación Turística y la Subdirección de Certificación Turística Promueven los Programas de Calidad de SECTUR entre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con la participación de las Oficinas Estatales de Turismo, Organismos Empresariales y Consultores de SECTUR, a través de foros de promoción y visitas personalizadas.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
	3	Se proporciona a las oficinas estatales de turismo y/o en su caso a los prestadores de servicios turísticos interesados la lista de consultores registrados y acreditados por la Secretaría de Turismo, para llevar a cabo la implementación de los programas de calidad.	• Lista de consultores acreditados por la SECTUR
CONSULTOR	4	Informan a la Dirección de Certificación Turística la fecha de inicio de la implementación de los Programas de Calidad de SECTUR.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	5	Identifican y revisan que los prestadores de servicios turísticos interesados en los Programas de Calidad sean del giro turístico y estén legalmente constituidos para su registro según corresponda.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
	6	Registran a los interesados independientes o bien se conforman grupos de participación en los Programas de Calidad de SECTUR.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad

PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
CONSULTOR, UNIDAD DE VERIFICACIÓN, Y ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	7	Validan el registro o bien la captura, según sea el caso de la calendarización de actividades y los prestadores de servicios turísticos registrados en la plataforma de los Programas de SECTUR.	• Calendario actividades • Lista de prestadores de servicios turísticos
	8	Verifican el cumplimiento de los Consultores de SECTUR en la aplicación de la metodología, implementación y resultados de los Programas de Calidad de SECTUR, y son quienes reciben todas las evidencias documentales de las empresas participantes y que concluyeron satisfactoriamente el proceso.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad • Lista de verificación de los programas de calidad
	9	Emiten la evaluación final o dictamen, según sea el caso del Programa de Calidad que corresponda.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
DIRECCIÓN CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	10	Recibe y coteja la información validada por la Oficina Estatal de Turismo que prueba la participación de las empresas en los Programas de Calidad de SECTUR, así como el listado de las empresas recomendadas para otorgar el Distintivo de Calidad que corresponda, y turna a la Subdirección de Certificación Turística, para su revisión y registro a través de la Dirección de Certificación Turística.	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	11	Recibe y verifica que los proyectos realizados cuenten con las evidencias documentales solicitadas por empresa y por destino participante:	• Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
		¿ESTÁN COMPLETOS LOS DOCUMENTOS?	
	12	No: se hace la observación para corrección de desviaciones y se solicita a las Oficinas Estatales de Turismo, vía correo electrónico y telefónico, la información faltante. (Regresa actividad No.7)	

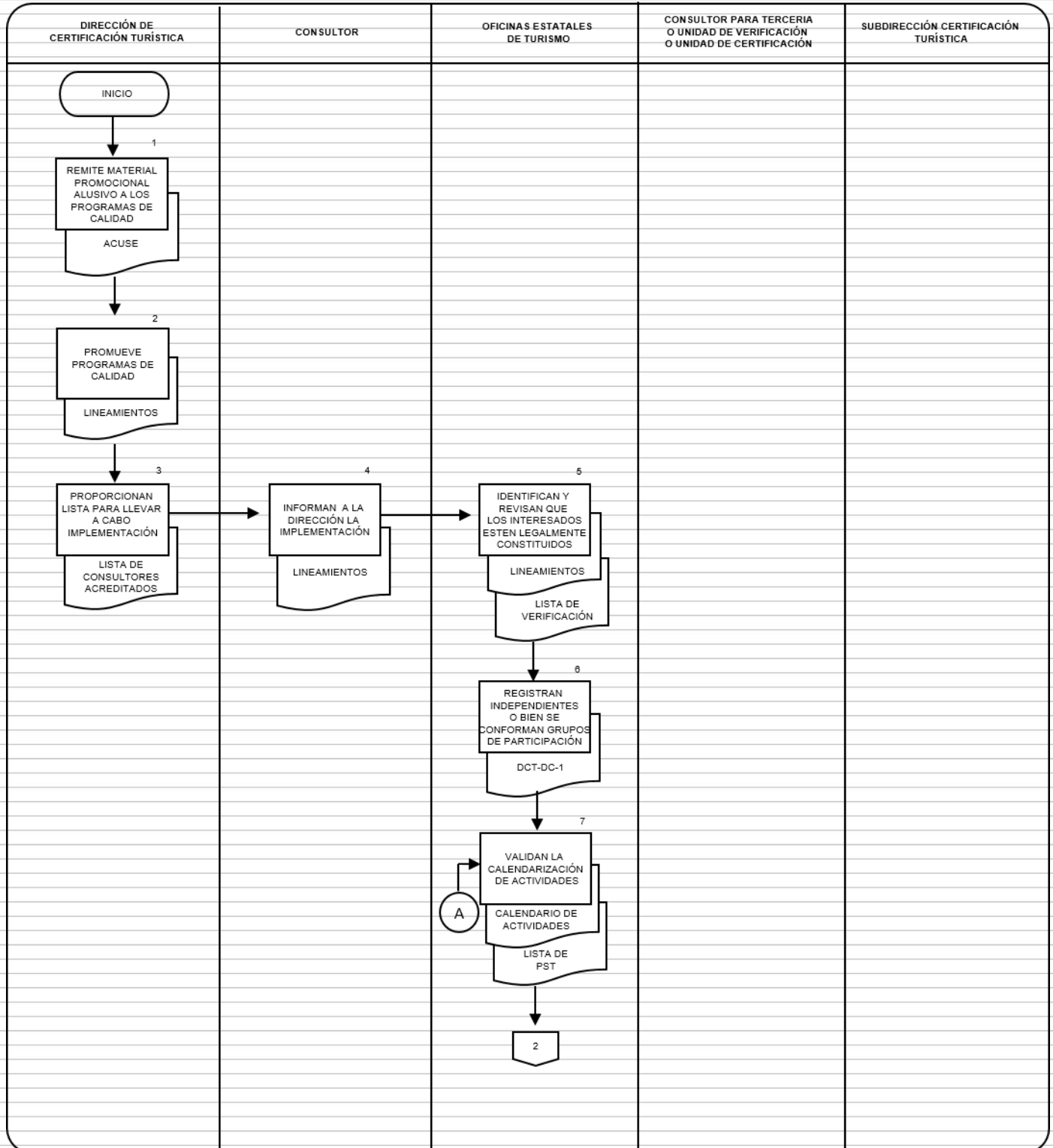
PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	13	Si: revisa la información enviada de los prestadores de servicios turísticos que han implementado los Programas de Calidad.	Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
	14	Elabora los Distintivos del Programa de Calidad que corresponda.	Distintivos de Calidad de SECTUR
	15	Imprime los Distintivos, elabora proyecto de oficio para remitirlos a las Oficinas Estatales de Turismo y presenta a la Dirección de Certificación Turística.	- Proyecto de oficio - Distintivos de Calidad de SECTUR
	16	Recibe proyecto de oficio y Distintivos, revisa y determina:	- Oficio - Distintivos de Calidad de SECTUR
		¿ESTÁ CORRECTAMENTE ELABORADOS EL OFICIO Y DISTINTIVOS?	
SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	17	No: devuelve oficio y Distintivos para las correcciones necesarias. (Regresa a la actividad No. 16)	
	18	Si: rubrica oficio de envío, y recaba la firma del Director General de Certificación Turística y envía para su despacho.	
	19	Recibe oficio y Distintivos, los envía a las Oficinas Estatales de Turismo integra reportes correspondientes a los Programas de Calidad de SECTUR, realizados por entidad federativa.	- Mensajería especializada - Oficio
	20	Elabora informe mensual de empresas participantes en el Programa de Calidad de SECTUR y envía a la Dirección de Certificación Turística.	Informe mensual de empresas certificadas

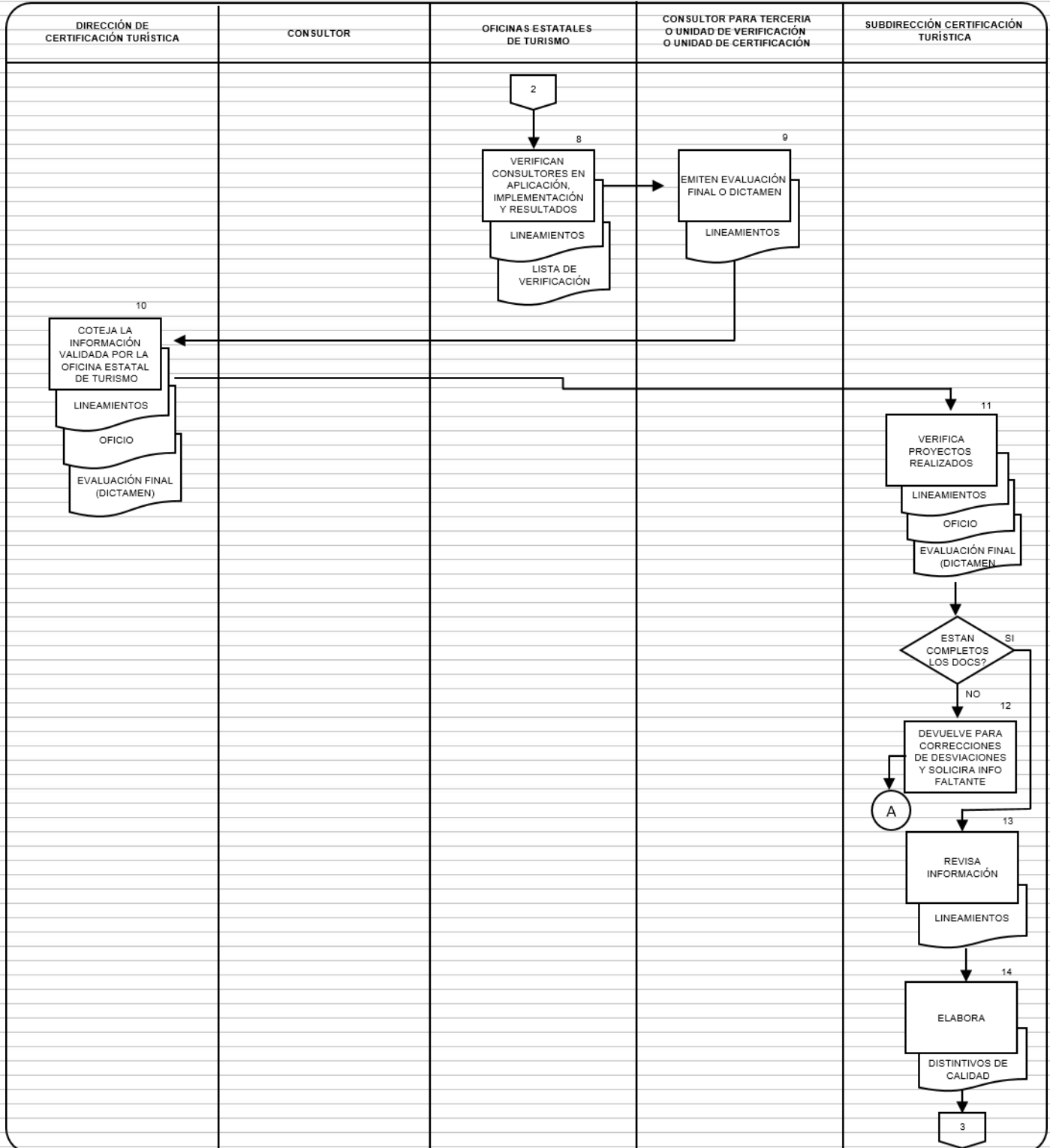
PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	21	Recibe informe, analiza y prepara para ser remitidos a las áreas solicitantes de la SECTUR. TERMINA PROCEDIMIENTO	• Informes de Gobierno, Logros del mes, etc.

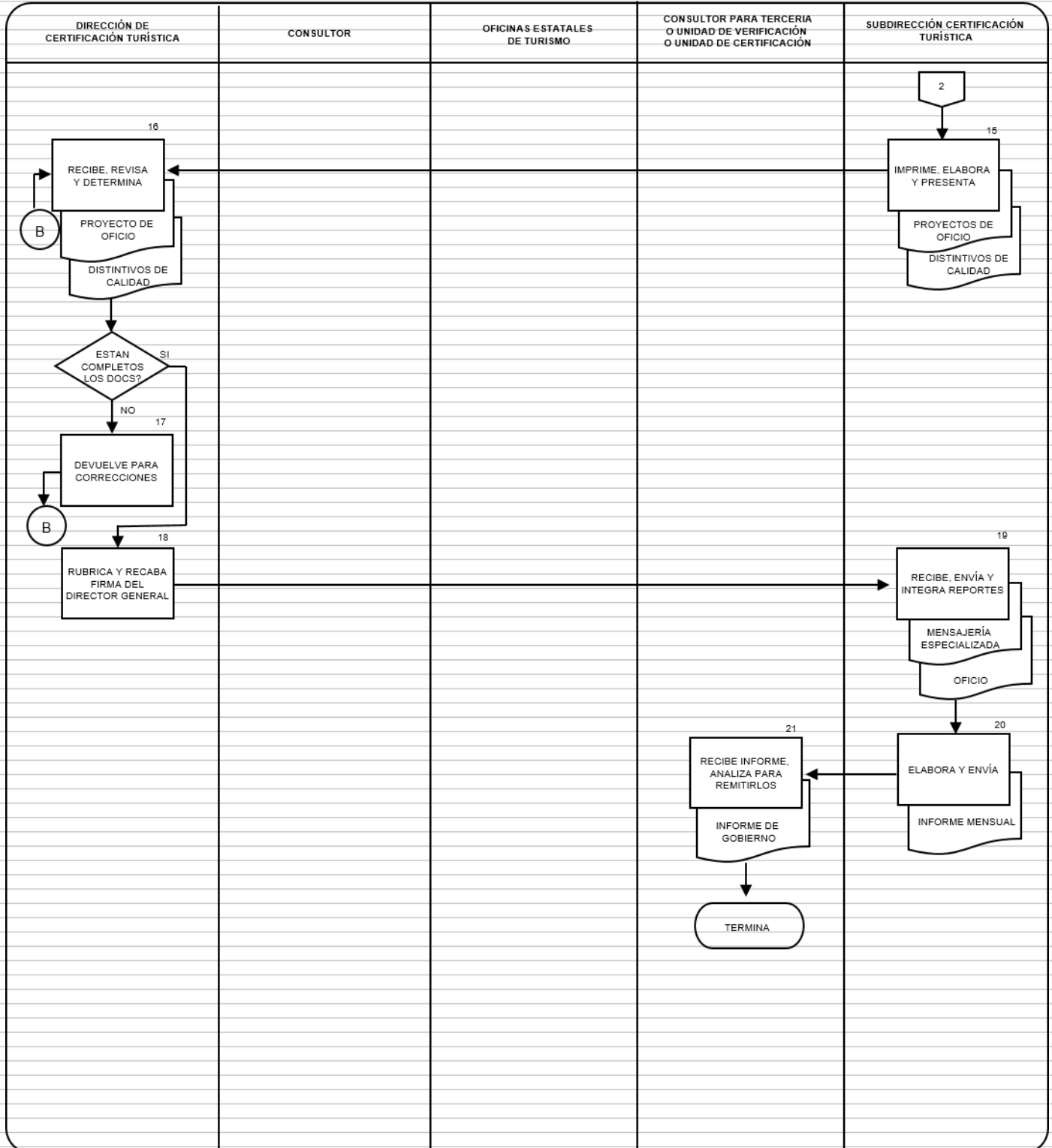
PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD



PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD



PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD



PROCEDIMIENTO: IV.3.2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	1	Elabora el proyecto estratégico para la formación y registro de consultores en los programas de calidad, apegándose a la metodología del sistema de gestión del que corresponda.	• Lineamientos de los Programas de Calidad
	2	Elabora anteproyecto de presupuesto para llevar a cabo el Programa de Formación y Registro de Consultores.	
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	3	La Dirección de Certificación Turística elabora propuesta del servicio a contratar e integra documentación soporte: justificación y anexo técnico, calendario de pago y sondeo de mercado, presenta a la Dirección General de Certificación conforme a lo que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento para su visto bueno.	• Justificación, • Anexo Técnico, • Sondeos de Mercado
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	4	Recibe propuesta, revisa, en su caso, hace correcciones, elabora oficio de solicitud del servicio a contratar y presenta a la Dirección General de Certificación Turística.	• Propuesta • Oficio de Solicitud
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	5	Recibe propuesta del servicio a contratar junto con la documentación soporte, revisa, firma oficio y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Calidad y Regulación para proceder con la contratación del proveedor ganador.	• Formato de Contratación de Consultorías y Asesorías
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN	6	Recibe oficio y documentación soporte solicitando la contratación del servicio requerido, revisa, registra y determina:	• Expediente
		¿ES CORRECTA LA INFORMACIÓN?	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN	7	No: Regresa documentos indicando observaciones y solicitando se realicen las correcciones pertinentes. (Regresa a la actividad No. 4).	• Expediente
	8	Si: Elabora y presenta oficio de solicitud suficiencia presupuestal para firma de autorización del Director General de Certificación Turística, para solicitar la contratación del servicio.	• Oficio de solicitud suficiencia presupuestal

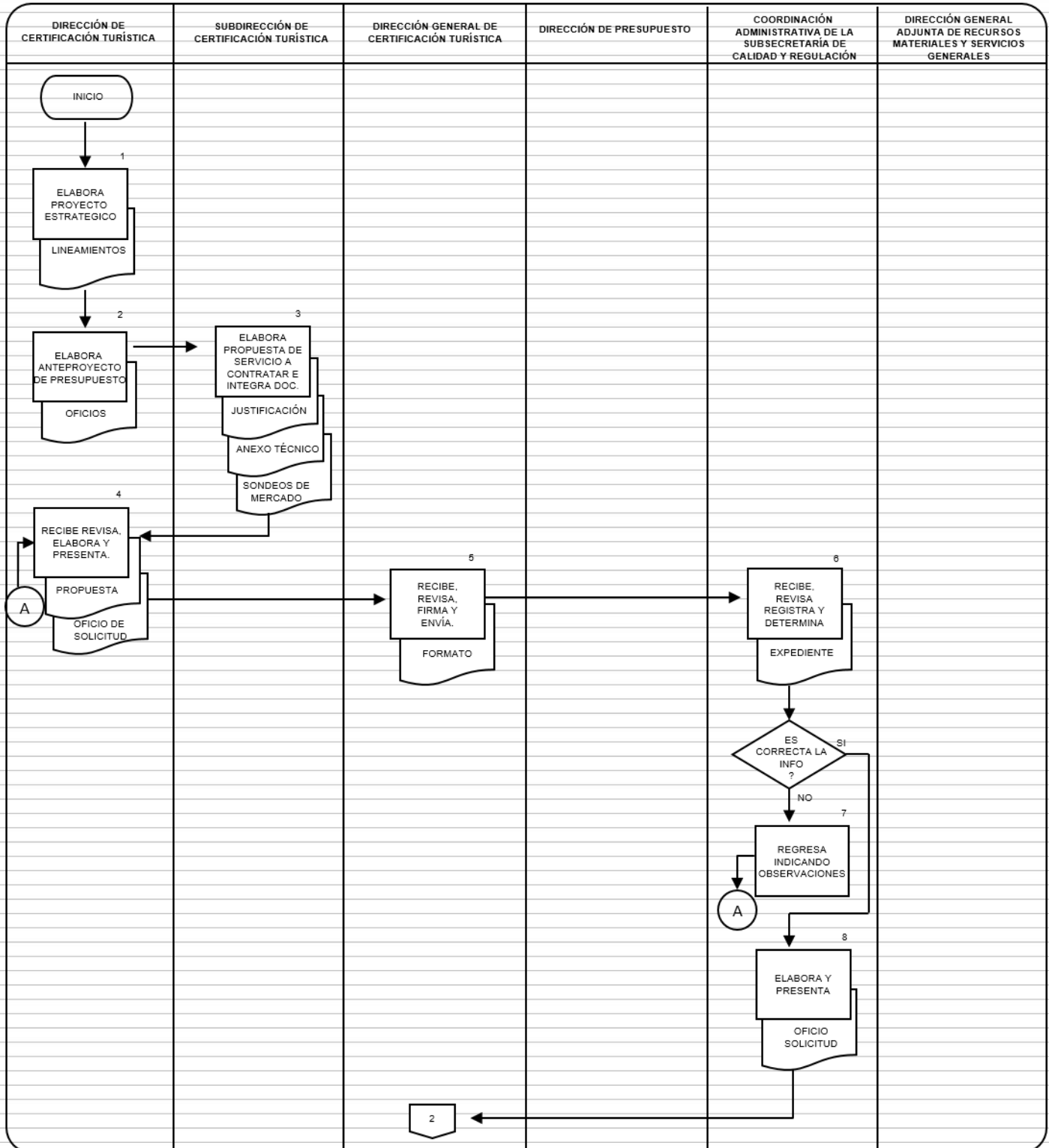
PROCEDIMIENTO: IV.3.2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	9	Recibe oficio de solicitud, revisa, firma y devuelve a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Calidad y Regulación para su trámite.	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN	10	Recibe autorización y solicita a la Dirección de Presupuesto la suficiencia presupuestal, presentando los formatos correspondientes.	• Oficio de solicitud suficiencia presupuestal
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO	11	Recibe solicitud de suficiencia presupuestal, revisa disponibilidad, en su caso, autoriza y devuelve.	• Expediente
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN	12	Recibe documentos con la suficiencia presupuestal, obtiene la firma de autorización del Subsecretario de Calidad y Regulación y de la C. Titular de la Secretaría de Turismo y envía a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales para que inicie el trámite de contratación del servicio requerido.	• Expediente
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	13	Recibe solicitud autorizada e inicia el procedimiento para la contratación del servicio requerido. En coordinación con la Dirección General de Certificación Turística, y al interior del Subcomité Revisor de Bases, analizan bases del procedimiento y el anexo técnico.	• Expediente
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	14	Recibe las bases y el anexo técnico definitivas e instruye a la Dirección de Certificación Turística, para que participe en los eventos para la contratación conforme a las fechas establecidas.	• Bases y Anexo Técnico
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	15	Recibe instrucciones y participa en las etapas del procedimiento para la contratación de la(s) empresa(s) que proporcionará(n) el servicio solicitado.	• Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	16	Informa a la Coordinación Administrativa y al área usuaria el nombre de la empresa adjudicada del contrato para la aplicación del Programa.	• Contrato

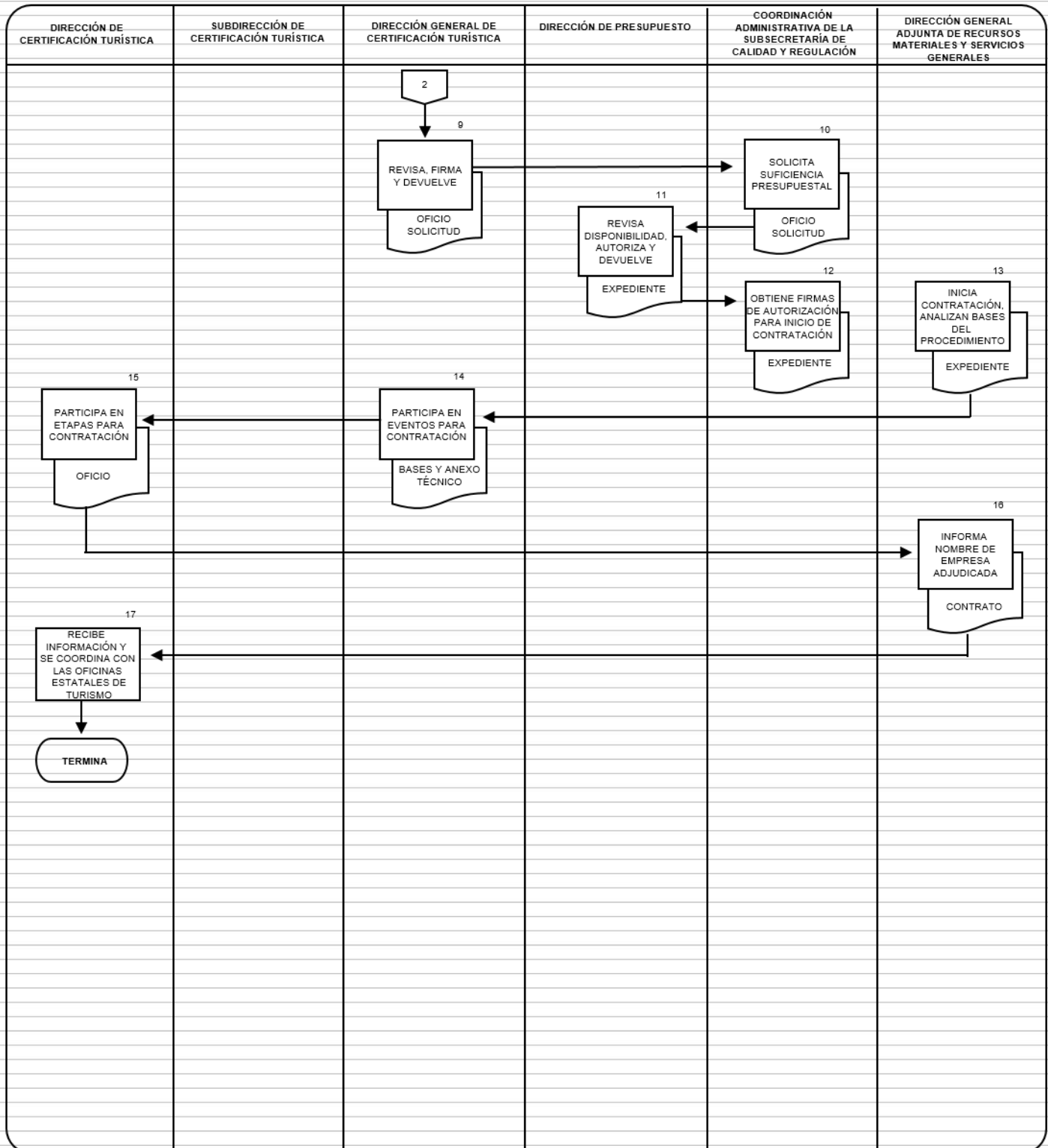
**PROCEDIMIENTO: IV.3.2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	17	Recibe información de la empresa a la que se le adjudicó el contrato, se coordina con las Oficinas Estatales de Turismo para su aplicación. TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.3.2 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



PROCEDIMIENTO: IV.3.2 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA Y OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	1	Los prestadores de servicios turísticos solicitan a la unidad responsable información sobre requisitos necesarios para el trámite deseado: solicitud de acreditación de guías de turistas, refrendo, reposición, canje o recredencialización, según sea el caso, o la consulta vía electrónica o telefónica. EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACIÓN COMO GUÍA DE TURISTAS, REQUISITOS: 1. Identificación oficial (Credencial de elector ine/ife, pasaporte o tarjeta de residencia vigente, cartilla militar liberada, y/o cédula profesional). 2. Registro Federal de Contribuyentes (RFC). 3. Clave Única del Registro de Población (CURP). 4. Comprobante de domicilio (Recibo del impuesto predial, servicios de luz, gas, televisión de paga, internet, teléfono o de agua, siempre y cuando dicho recibo no tenga una antigüedad mayor a 3 meses). 5. Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo (3.5 X 4.5 cm o bien en formato digital con las dimensiones siguientes 240 ancho X 320 alto pixeles) 6. Llenado del formato (SECTUR-03-002), preestablecido por la Secretaría, según Art. 45 de la Ley Federal de Turismo. 7. Certificado de estudios de nivel medio superior, nivel técnico o máximos estudios obtenidos según corresponda al tipo de Guía de Turista, y reconocidos por autoridades competentes en la materia. 8. Cursar diplomado de proceso de formación académica que corresponda al tipo de Guía de Turistas, mismos que pueden ser organizados por la Secretaría o por las Autoridades Estatales de Turismo, el cual debe contener como mínimo las materias señaladas en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables y en el Acuerdo que para tal efecto emita el titular de la Secretaría. 9. Acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 8. 10. Constancia de idioma(s) adicional, documento que acredite el dominio de al menos el 80% del idioma, su carácter obligatorio con base al tipo de acreditación de Guía de Turistas que corresponda. 11. Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por la institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes, según corresponda.	• Formato Solicitud de Trámite de Guías de Turistas

PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		12. En caso de ser extranjero, además de lo anterior, deben acreditar fehacientemente su legal estancia en el país y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas, en los términos de la legislación aplicable, para este caso la vigencia de la credencial de reconocimiento es como máximo la prevista para la calidad migratoria emitida. Asimismo, los solicitantes extranjeros deberán presentar el certificado de estudios expedido en el país donde se realizaron y revalidado en las materias a que se refiere en los puntos 7, 8 y 9, siendo necesaria su traducción por perito al idioma español, en el caso de que dichos estudios fueran realizados en un idioma distinto a este: así como legalizado por la embajada o consulado de los Estados Unidos Mexicanos, en el país de expedición del documento. REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍA DE TURISTAS, REQUISITOS: 1. Identificación oficial (credencial de elector ine/ife, pasaporte o tarjeta de residencia vigente, cartilla militar liberada, y/o cédula profesional) 2. Clave Única del Registro de Población (CURP) 3. Constancia de acreditación del curso de actualización por las hrs. que corresponda al tipo de Guía de Turistas. 4. Certificado médico de buena salud en general. 5. Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por la institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes, según corresponda. 6. Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo (3.5 X 4.5 cm o bien en formato digital con las dimensiones siguientes 240 ancho X 320 alto pixeles)	
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	2	Informa sobre los requisitos y documentos que deberá presentar para la solicitud de Acreditación de Guías de Turistas, refrendo, reposición, canje o recredencialización, según sea el caso.	• Oficio • Documentación
	3	Recibe documentación y envía mediante oficio a la Dirección General de Certificación Turística.	
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	4	Recibe de la Oficina Estatal de Turismo, registra el oficio y turna junto con la documentación correspondiente a la Dirección de Certificación Turística.	• Oficio • Documentación

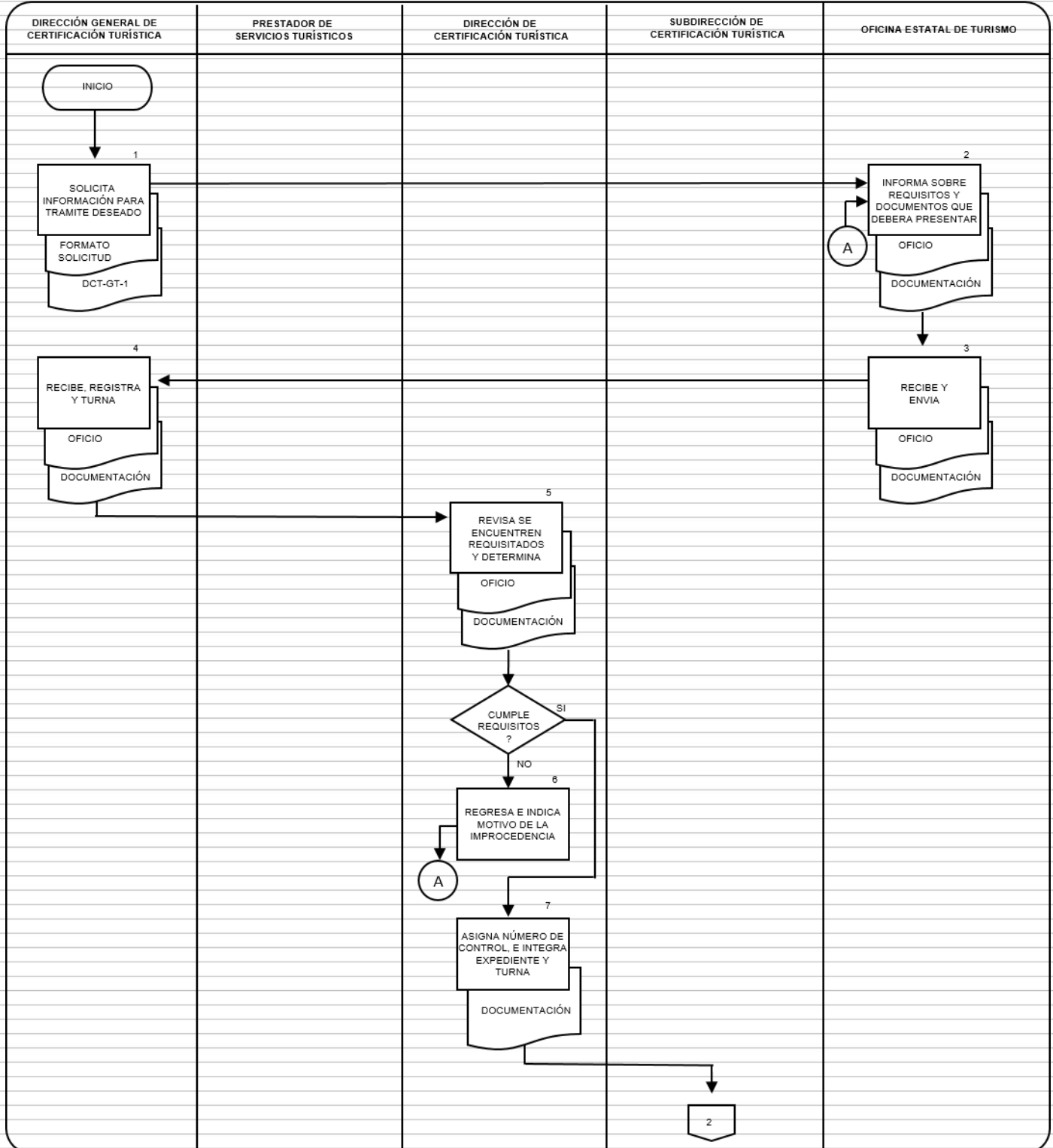
PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	5	Recibe y revisa que se encuentren correctamente requisitados y determina:	• Oficio • Documentación
		¿CUMPLE CON LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REQUISITOS?	
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	6	No: regresa la documentación al interesado, indicando el motivo de la improcedencia del trámite (Regresa actividad No. 2.)	• Documentación
	7	Si: Asigna número de control de gestión para su análisis e integración del expediente y turna a la Subdirección de Certificación Turística.	• Documentación
SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	8	Recibe y registra el número de control de gestión, fecha de entrada, nombre, tipo de trámite, entidad e información general del trámite en base de datos.	
	9	Asigna número de folio, revisa que el expediente se encuentre debidamente integrado y que se reúnan los requisitos de la normativa aplicable, para escanearlo y subir los documentos a la plataforma de Acreditación de Guías de Turistas.	• Expediente
	10	Registra el nuevo trámite o bien actualiza el expediente en la plataforma de Acreditación de Guías (en base al trámite que se solicite), se autoriza el trámite, imprime la credencial, elabora y revisa el dictamen correspondiente, presenta al Director de Certificación Turística.	• Dictamen
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	11	Recibe, firma el dictamen y devuelve.	• Dictamen
SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	12	Resguarda el expediente, hasta que el Guía de Turistas se presente a recoger la credencial.	
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	13	Se presenta a recoger la credencial que lo acredita como Guía de Turistas.	
SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	14	Entrega, recaba acuse recibo de la credencial de Guía de Turistas y descarga en la base de datos.	

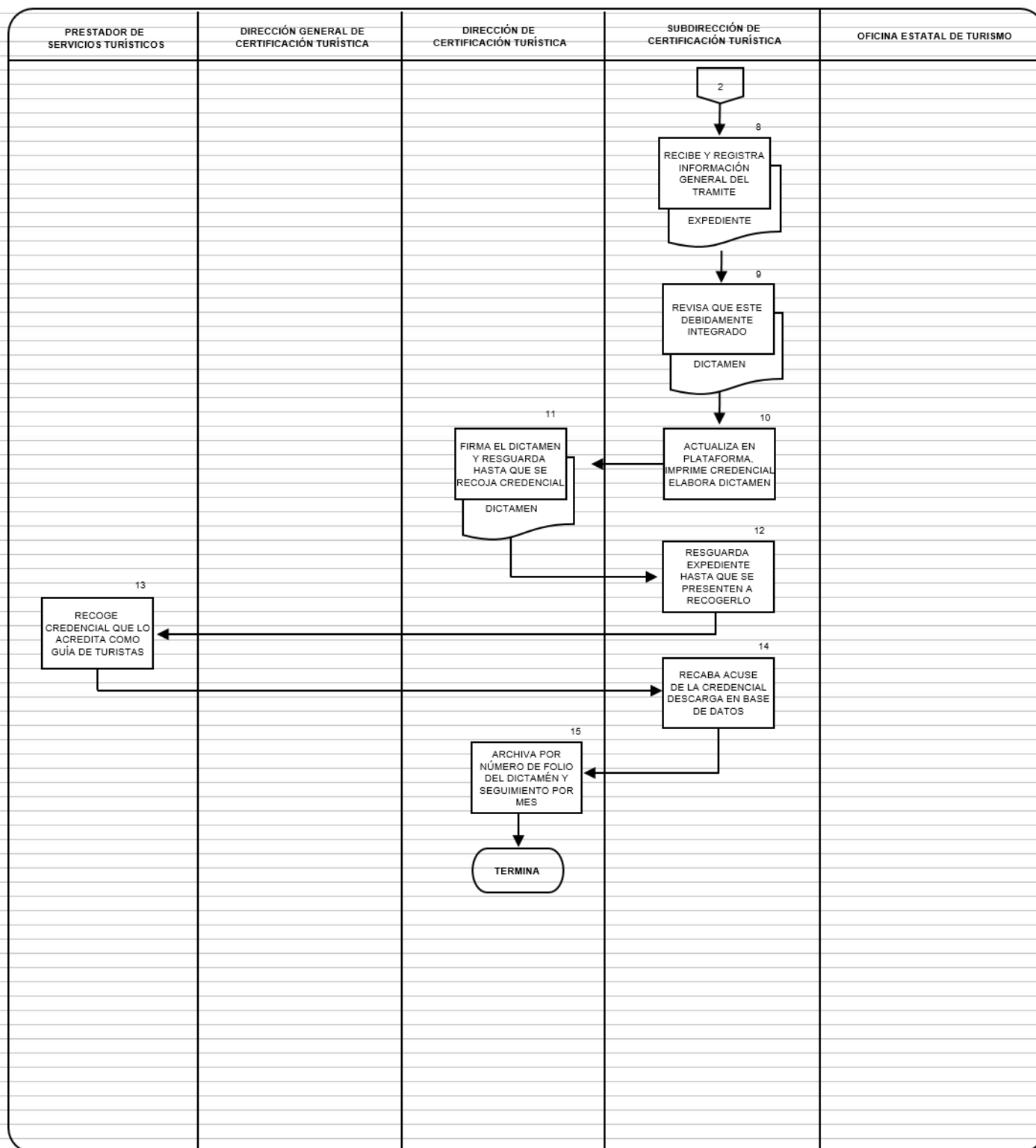
PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

[illegible]

PROCEDIMIENTO: IV.3.3 ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: IV.3.3 ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS



V. INFORMACIÓN ADICIONAL (EN SU CASO)

RELACIÓN DE ANEXOS

PROCEDIMIENTO: IV.1.1, IV. 1.2 INSCRIPCIÓN /ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

ANEXO No.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1.	Aviso de Inicio de Operaciones	Aviso de Inicio de Operaciones de Agencias de Viajes, Subagencias y Operadoras.
2.	Prestación de Servicio de Establecimientos de Hospedaje	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-1
3.	Establecimientos de Alimentos y Bebidas	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-2
4.	Prestación de Servicio de Agencia de Viajes	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-4
5.	Transportadora Turística Terrestre	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-5
6.	Embarcaciones de Servicios Turísticos	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-6
7.	Operadora de Marina Turística	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-8
8.	Operadora de Buceo	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-9
9.	Empresa de Sistema de Intercambio	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-10
10.	Arrendadora de Automóviles	Formato de Inscripción al Registro Nacional de Turismo RNT-11

RELACIÓN DE ANEXOS

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

ANEXO No.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1.	Registro en el SNCT	SNCT UPCSST F1
2.	Perfil del Diagnóstico de Inicio	SNCT UPCSST P1
3.	Perfil del Plan de Acción	SNCT UPCSST P2
4.	Documentar Acciones en el Plan de Acción	SNCT UPCSST F2
5.	Síntesis de Acciones del Plan	SNCT UPCSST F3
6.	Evaluación de Oferentes de Servicios	SNCT UPCSST F4
7.	Resultados del Plan de Acción	SNCT UPCSST F5
8.	Perfil de Evaluación Final del PST o Destino Turístico	SNCT UPCSST P3
9.	Guía de Evaluación	Sin código
10.	Solicitud de Adhesión	Sin código

RELACIÓN DE ANEXOS

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

ANEXO No.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1.	Lineamiento Operacionales de Cada Uno de los Programas de Calidad	DCT- DC-1
2.	Formato Solicitud de Trámite de Guías de Turistas	DCT- GT- 1