



**AUTORIZA
SECRETARIO DE TURISMO**

MTRO. ENRIQUE DE LA MADRID CORDERO

**PRESENTA
EL OFICIAL MAYOR**

MTRO. JOSÉ LUIS MARIO AGUILAR Y MAYA MEDRANO



**VALIDÓ
EL DIRECTOR GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

LIC. HILARIO PÉREZ LEÓN

**COORDINÓ
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

ING. JORGE LUIS MANRÍQUEZ MARTÍNEZ

**SUPERVISÓ
EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE MEJORA DE LA GESTIÓN**



MTRO. GUILLERMO MENA LÓPEZ

**INTEGRÓ
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN**



LIC. DEMETRIO F. GIL MERINO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

NOVIEMBRE DE 2017

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	4
I. Marco Jurídico–Administrativo	6
II. Objetivo	14
III. Políticas de Operación:	16
Dirección de Registro Nacional de Turismo	17
Dirección de Normatividad del Sistema de Certificación	18
Dirección de Certificación Turística	19
IV. Procedimientos:	20
IV. 1. Dirección de Registro Nacional de Turismo	21
IV. 1.1. Inscripción/Actualización al Registro Nacional de Turismo Prestadores de Servicios Turísticos	22
IV. 1.2. Inscripción /Actualización al Registro Nacional de Turismo Oficinas Estatales de Turismo	27
IV. 1.3. Clasificación Hotelera	31
IV. 2. Dirección de Normatividad del Sistema de Certificación	33
IV. 2.1. Ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística	34
IV. 3. Dirección de Certificación Turística	42
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	43
IV. 3.2. Contratación de Servicios Especializados en Consultoría para Prestadores de Servicios Turísticos	50
IV. 3.3. Acreditación de Guías de Turistas	55
V. Información Adicional:	66
VI. Glosario de Terminos	70

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

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

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

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

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

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

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-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 del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica
D.O.F. 16-IV-2008 y sus reformas

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

Ley de Firma Electrónica Avanzada.
D.O.F. 11-I-2012

Ley Federal de Archivos
D.O.F. 23-I-2012 y sus reformas

Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas
D.O.F. 11-VI-2012

Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los
Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 2-IV-2013 y sus reformas

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

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 4-V-2016

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 9-V-2016 y sus reformas

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
D.O.F. 18 -VII-2016

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
D.O.F. 26-I-2017

Ley General de Responsabilidades Administrativas
D.O.F. 18-VII-2017

CÓDIGOS

Código de Comercio
D.O.F. 7-X-1889 y sus reformas

Código Civil Federal
D.O.F. 26-V-1928 y sus reformas

Código Federal de Procedimientos Civiles
D.O.F. 24-II-1943 y sus reformas

REGLAMENTOS

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 de Información Estadística y Geográfica
D.O.F. 3-XI-1982 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 General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia
del Impacto Ambiental
D.O.F. 30-V-2000 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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2003

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

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

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

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

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

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

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 21-III-2014

Reglamento de la Ley Federal de Archivos
D.O.F. 13-V-2014

Reglamento de la Ley General de Turismo
D.O.F. 6-VII-2015 y su reforma

DECRETOS

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal y el Decreto por el que se modifica D.O.F. 10-12-2012 y sus reformas

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 Sectorial de Turismo 2013-2018
D.O.F. 13-XII-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 establece la Estrategia Integral de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal y de Simplificación de Trámites y Servicios
D.O.F. 5-I-2015

Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno
D.O.F. 3-II-2015

Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos
D.O.F. 20-II-2015

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

ACUERDOS

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

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal
D.O.F. 13-X-2000 y sus modificaciones y adiciones

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía

D.O.F. 17-I- 2002

Acuerdo por el que se reduce el plazo de resolución y se reducen requisitos, para la presentación de trámites ante la Secretaría de Turismo

D.O.F. 17-XII-2012

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 que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

D.O.F. 20-VIII- 2015 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas

D.O.F. 29-IX-2015

Acuerdo por el que se establece el formato único para los trámites de Guías de Turistas ante la Secretaría de Turismo

D.O.F. 29-IX-2015

Acuerdo por el que se establece el formato único para los trámites del Registro Nacional de Turismo

D.O.F. 30-III-2016

Acuerdo por el que se emite la Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigida a los prestadores de servicios turísticos

D.O.F. 30-III-2016

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera

D.O.F. 13-IX- 2016

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística

D.O.F. 18-VIII-2017

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 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. 29-V-2015

Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional
D.O.F. 4-VI-2015

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de cualquier Naturaleza
Autorizado el 15 de diciembre de 2010

NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO

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

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-06-TUR-2009 “Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos”
D.O.F. 06-IX-2010

NOM-012-TUR-2016 “Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio”
D.O.F. 02-IX-2016

MANUALES

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

Manual de Organización Específico de la Dirección General de Certificación Turística
11-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

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 los certificados 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.

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.

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, entrega en la ventanilla del Registro Nacional de Turismo, o en las Oficinas Estatales de Turismo la documentación y formato correspondiente, requeridos para el trámite. (Registro o Actualización).	• Formato Único • Registro Federal de Contribuyentes • Identificación oficial del promovente • Acta Constitutiva • Escritura pública o contrato de arrendamiento • Comprobante de domicilio • Documento que acredita la autorización para desarrollar la prestación de los servicios turísticos
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	2	Recibe del prestador de servicios turísticos, la documentación y formato correspondiente, revisa que se encuentren completos y correctamente requisitados y determina.	• Formato Único • Registro Federal de Contribuyentes • Identificación oficial del promovente • Acta Constitutiva • Escritura pública o contrato de arrendamiento • Comprobante de domicilio • Documento que acredita la autorización para desarrollar la prestación de los servicios turísticos
		¿ESTÁ COMPLETA Y REQUISITADA CORRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN?	
	3	No: devuelve la documentación y formato 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 Único • Registro Federal de Contribuyentes • Identificación oficial del promovente • Acta Constitutiva • Escritura pública o contrato de arrendamiento • Comprobante de domicilio • Documento que acredita la autorización para desarrollar la prestación de los servicios turísticos

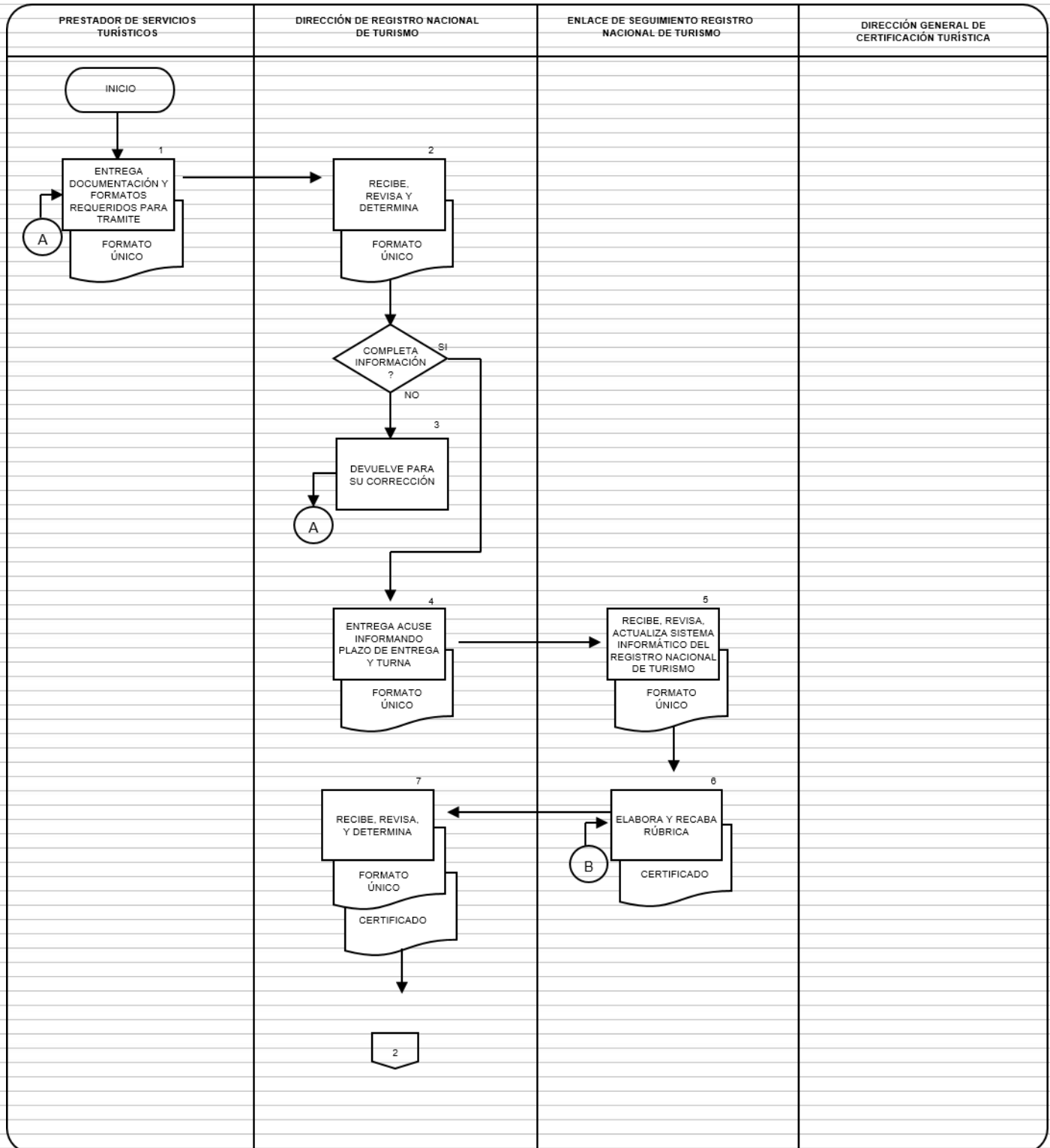
**PROCEDIMIENTO: IV.1.1. INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	4	Si: entrega acuse de recibo al prestador de servicios turísticos informándole el plazo establecido para la entrega del certificado correspondiente, turna la documentación al Enlace del Registro Nacional de Turismo.	• Formato Único • Registro Federal de Contribuyentes • Identificación oficial del promovente • Acta Constitutiva • Escritura pública o contrato de arrendamiento • Comprobante de domicilio • Documento que acredita la autorización para desarrollar la prestación de los servicios turísticos • Acuse de recibo
	5	Recibe, revisa documentación y captura o actualiza en el Sistema Informático del Registro Nacional de Turismo.	• Formato Único • Registro Federal de Contribuyentes • Identificación oficial del promovente • Acta Constitutiva • Escritura pública o contrato de arrendamiento • Comprobante de domicilio • Documento que acredita la autorización para desarrollar la prestación de los servicios turísticos
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	6	Elabora el certificado y recaba la rúbrica del Director del Registro Nacional de Turismo.	• Certificado
	7	Recibe y revisa el certificado y determina:	• Formato Único • Certificado
		¿ESTÁ DEBIDAMENTE ELABORADO EL CERTIFICADO?	
	8	No: devuelve el certificado para las correcciones necesarias. (Regresa a la actividad No. 6)	• Certificado
	9	Si: rubrica el certificado y recaba la firma del Director General de Certificación Turística.	• Certificado

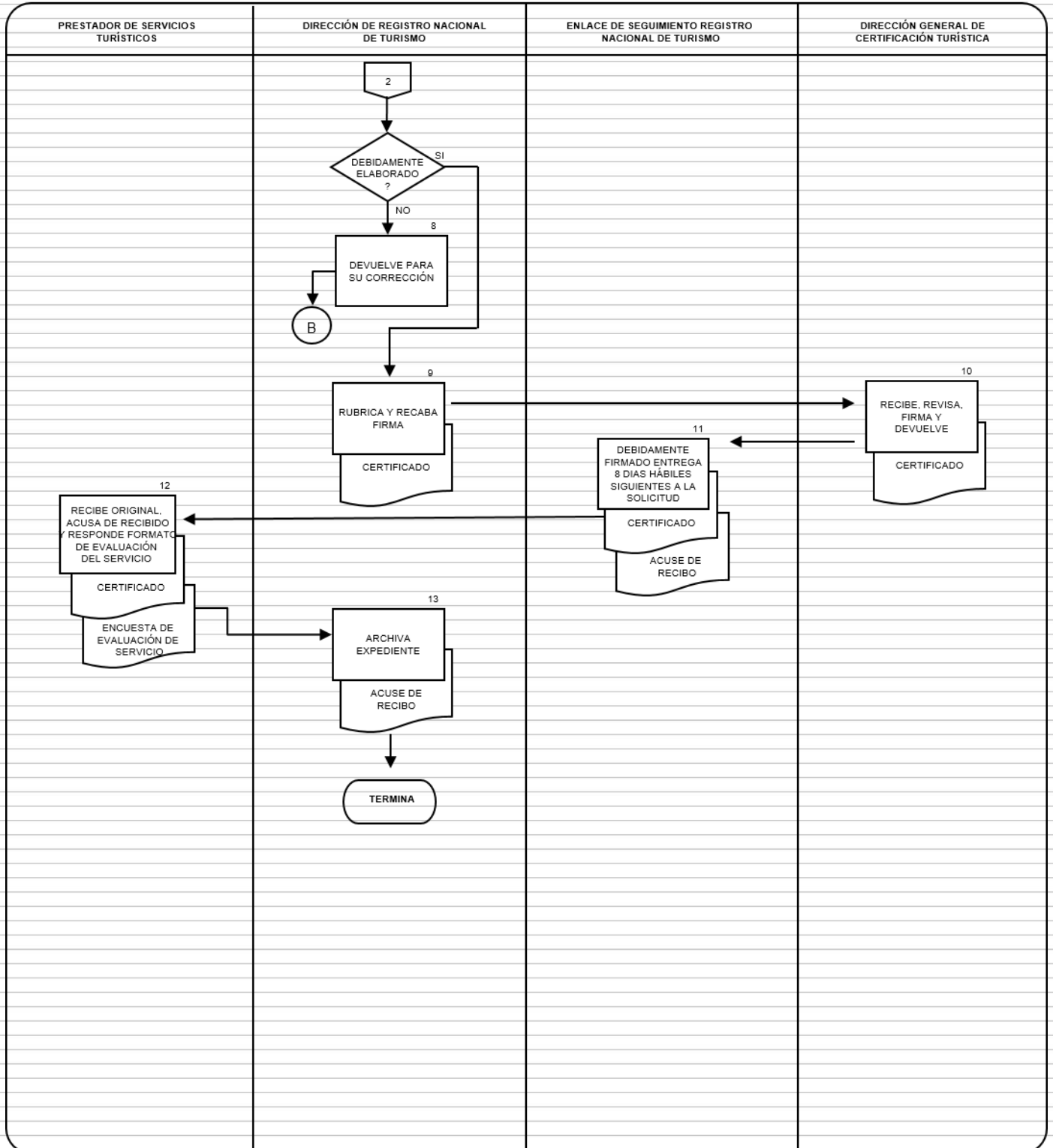
PROCEDIMIENTO: IV.1.1. INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECTOR GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	10	Recibe, revisa, firma y devuelve al Enlace del Registro Nacional de Turismo a través de la Dirección del Registro Nacional de Turismo.	• Certificado
ENLACE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	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 • Acuse de recibo
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	12	Recibe el certificado original, firma acuse de recibido y responde encuesta de evaluación del servicio.	• Certificado • Encuesta de Evaluación de Servicio
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	13	Una vez recabado el acuse, archiva el expediente del prestador de servicios turísticos, el acuse de recibo junto con la documentación correspondiente.	• Acuse de recibo
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

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



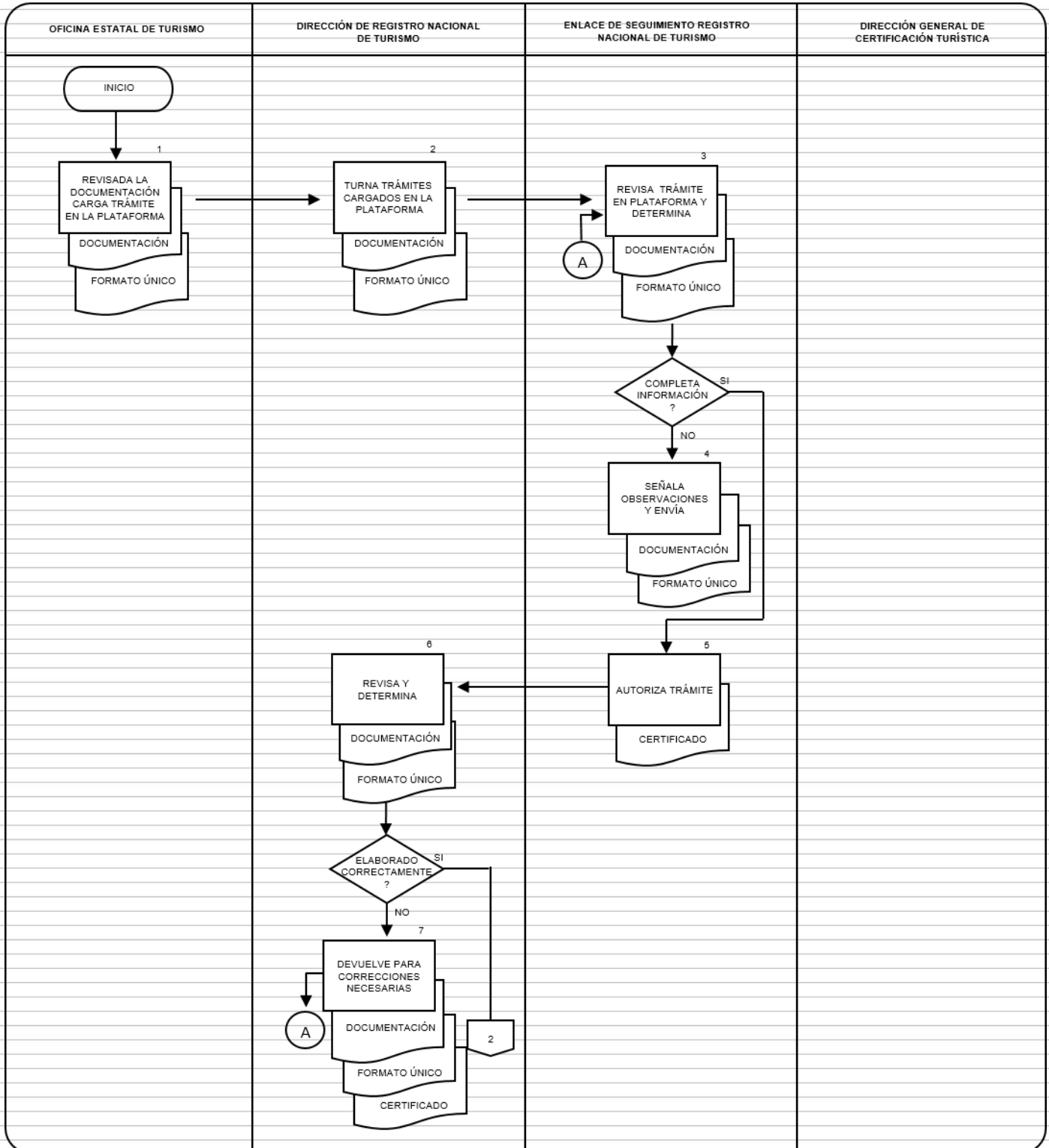
**PROCEDIMIENTO: IV.1.2. INSCRIPCIÓN /ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	1	Recibida y revisada la documentación del prestador de servicios turísticos, carga el trámite en la plataforma del Registro Nacional de Turismo.	• Documentación • Formato Único
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	2	Recibe de la Oficina Estatal de Turismo y turna trámite al Enlace de Seguimiento del Registro Nacional de Turismo.	• Documentación • Formato Único
ENLACE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	3	Recibe de la Dirección de Registro trámite mediante la plataforma, revisa y determina:	• Documentación • Formato Único
		¿ESTÁ COMPLETA Y REQUISITADA CORRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN?	
	4	No: señalan las observaciones que correspondan y lo envía a la Oficina Estatal de Turismo, junto con la documentación y formato correspondiente.	• Documentación • Formato Único
	5	Si: autoriza trámite en la plataforma del Registro Nacional de Turismo, en el caso de bajas se cancela el registro; envía certificado a impresión y descarga de la plataforma.	• Certificado
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	6	Recibe y revisa la correcta autorización de trámites en plataforma y determina:	• Documentación • Formato Único
		¿ESTÁ CORRECTAMENTE ELABORADO EL CERTIFICADO?	
	7	No: devuelve el trámite para las correcciones necesarias. (Regresa a la actividad N° 3)	• Documentación • Formato Único • Certificado
	8	Si: rubrica el certificado y oficio de envío, y recaba la firma del Director General de Certificación Turística.	• Certificado • Oficio de envío
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	9	Recibe, revisa, firma y devuelve al Enlace del Registro Nacional de Turismo.	• Certificado • Oficio de envío

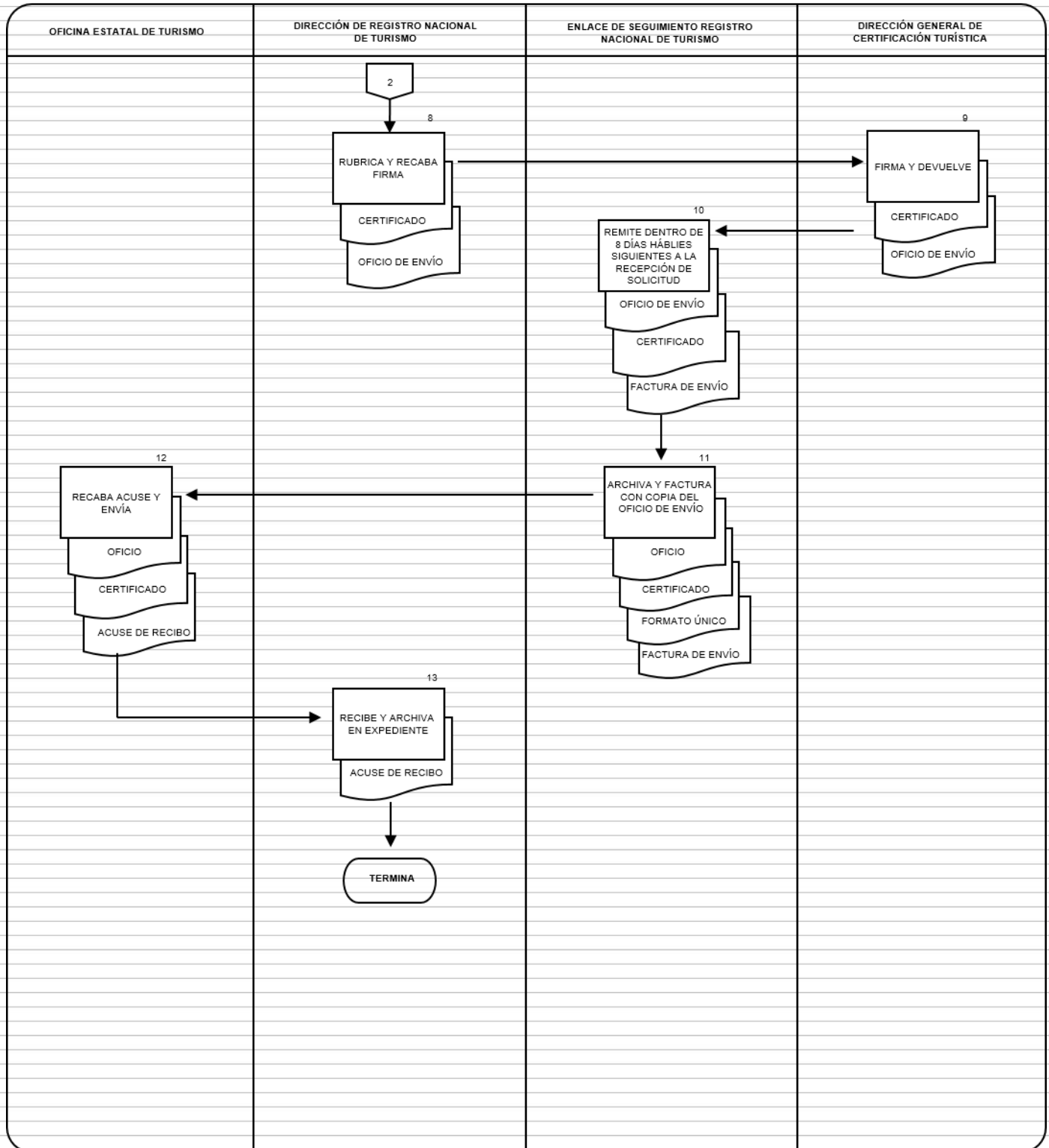
**PROCEDIMIENTO: IV.1.2. INSCRIPCIÓN /ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	10	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 de envío • Certificado • Factura de envío
	11	Archiva documentación, formatos, oficio, copia del certificado y factura de envío en el expediente.	• Oficio • Certificado • Formato Único • Factura de envío
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	12	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.	• Oficio • Certificado • Acuse de recibo
DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	13	Recibe acuse(s) de recibido 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



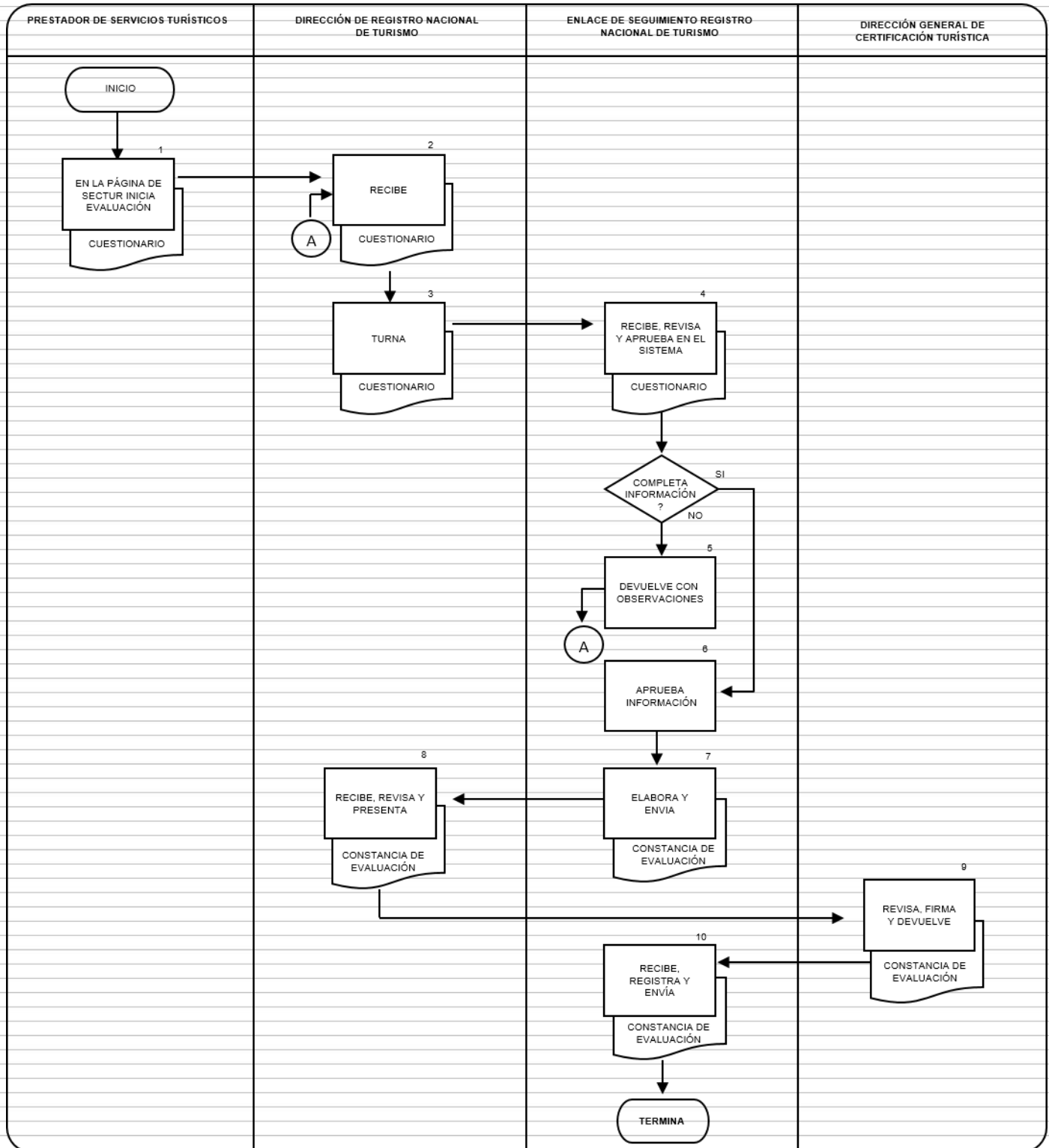
PROCEDIMIENTO: IV.1.2 INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO OFICINAS ESTATALES DE TURISMO



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 Trámites, 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 al Enlace del Registro Nacional de Turismo.	• Cuestionario
ENLACE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	4	Recibe y 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 al Enlace del Registro Nacional de Turismo, a través de la Dirección del Registro Nacional de Turismo.	
ENLACE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	10	Recibe constancia firmada, registra y envía al prestador de servicios turísticos mediante correo electrónico (clasificacionhotelera@sectur.gob.mx) en un plazo máximo de diez días hábiles a la recepción de la solicitud.	• Constancia • Correo electrónico
		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 de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos (UPCSST), para la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística.	Perfil del Aspirante de las Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN	2	Elabora y actualiza los lineamientos para la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística. Difunde el Sistema Nacional de Certificación Turística entre los prestadores de servicios turísticos.	Acuerdo por el cual se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS *	3	Ingresa en el Sistema Nacional de Certificación Turística, previa inscripción en el Registro Nacional de Turismo.	
	4	Requisita la Solicitud de Adhesión del Sistema Nacional de Certificación Turística correspondiente al prestador de servicios turísticos.	Solicitud de Adhesión del Sistema Nacional de Certificación Turística
	5	Obtiene su nombre de usuario y contraseña para ingresar al portal del Sistema Nacional de Certificación Turística.	
	6	Realiza autodiagnóstico a través de la Guía de Evaluación correspondiente al subsector, anexando los referentes voluntarios vigentes con los que cuenta.	Guía de Evaluación del subsector correspondiente
UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS **	7	Registra observaciones derivadas de los resultados de la evaluación del prestador de servicios turísticos.	- Registro en el SNCT SNCT UPCSST F1 - Perfil del Diagnóstico de Inicio "SNCT UPCSST P1"

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS *	8	Ingresa referentes voluntarios de los prestadores de servicios turísticos como evidencia del cumplimiento de los requisitos inmersos en la Guía de Evaluación correspondiente (NMX, certificados, sellos, distintivos y reconocimientos nacionales e internacionales vigentes; estándares de competencia laboral).	• Guía de Evaluación del subsector correspondiente
	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
	10	Requisita el formato “Documentar Acciones en el Plan de Acción”, en colaboración con el prestador de servicios turísticos.	• Documentar Actividades en el Plan de Acción SNCT UPCSST F2
	11	Implementa y da seguimiento al plan de acción.	• Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento 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.	• Lista de oferentes de servicios
	15	Realiza el acercamiento para que los prestadores de servicios turísticos coticen sus servicios, para la ejecución de su plan de acción.	
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS *	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

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**	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.	• Informe
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.** Solicita a un organismo acreditado por una entidad de acreditación, la dictaminación del nivel de calidad obtenido.	• Guía de Evaluación del subsector correspondiente
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 calidad.** Recibe los resultados de la evaluación inicial obtenida por el prestador de servicios turísticos y procede a dictaminar el nivel de calidad.	• Guía de Evaluación del subsector correspondiente • Guía de Evaluación del subsector correspondiente
		¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?	
	21	No: Solicita al prestador de servicios turísticos verificar la información (regresa a la actividad No. 4, o No. 6, según sea el caso). No: Solicita a la UPCSST verificar la información (regresa a la actividad No. 9).**	

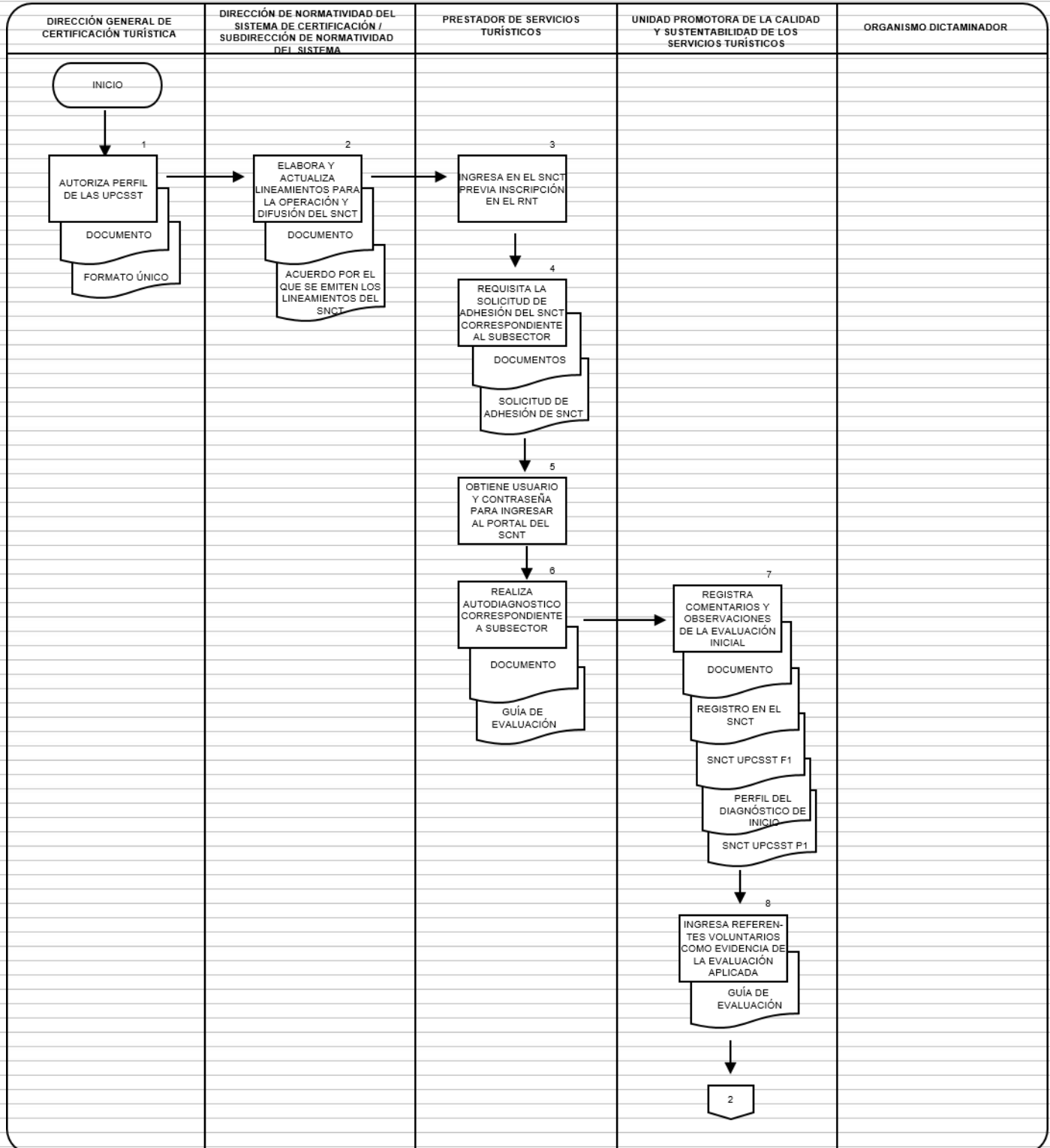
PROCEDIMIENTO: IV.2.1. INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	22	Si: Entrega a la Dirección General de Certificación Turística el Informe de Dictaminación del Nivel de Calidad para la oficialización del Distintivo Nacional de Calidad Turística.	• Informe de Dictaminación del Nivel de Calidad
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	23	Recibe el Informe de Dictaminación del Nivel de Calidad para emitir el Distintivo Nacional de Calidad Turística.	• Distintivo Nacional de Calidad Turística
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL	24	Difunde información del Sistema Nacional de Certificación Turística (Lineamientos, Manual de Operación de UPCSST, programas de calidad de la SECTUR, etc.).	
SISTEMA DE CERTIFICACIÓN	25	Integra catálogos de Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos, así como de organismos dictaminadores, para consulta de los prestadores de servicios turísticos que se adhieran al Sistema Nacional de Certificación Turística.	• Lista de UPCSST y organismos dictaminadores en el portal del Sistema Nacional de Certificación Turística
	26	Supervisa y entrega resultados estadísticos del Sistema Nacional de Certificación Turística, cuando así se requiera (número de distintivos emitidos por entidad federativa, subsector; nivel de calidad obtenido, etc).	• Informes
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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

**Cuando el prestador de servicios turísticos requiera de la intervención de una Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos autorizada por la Secretaría de Turismo.

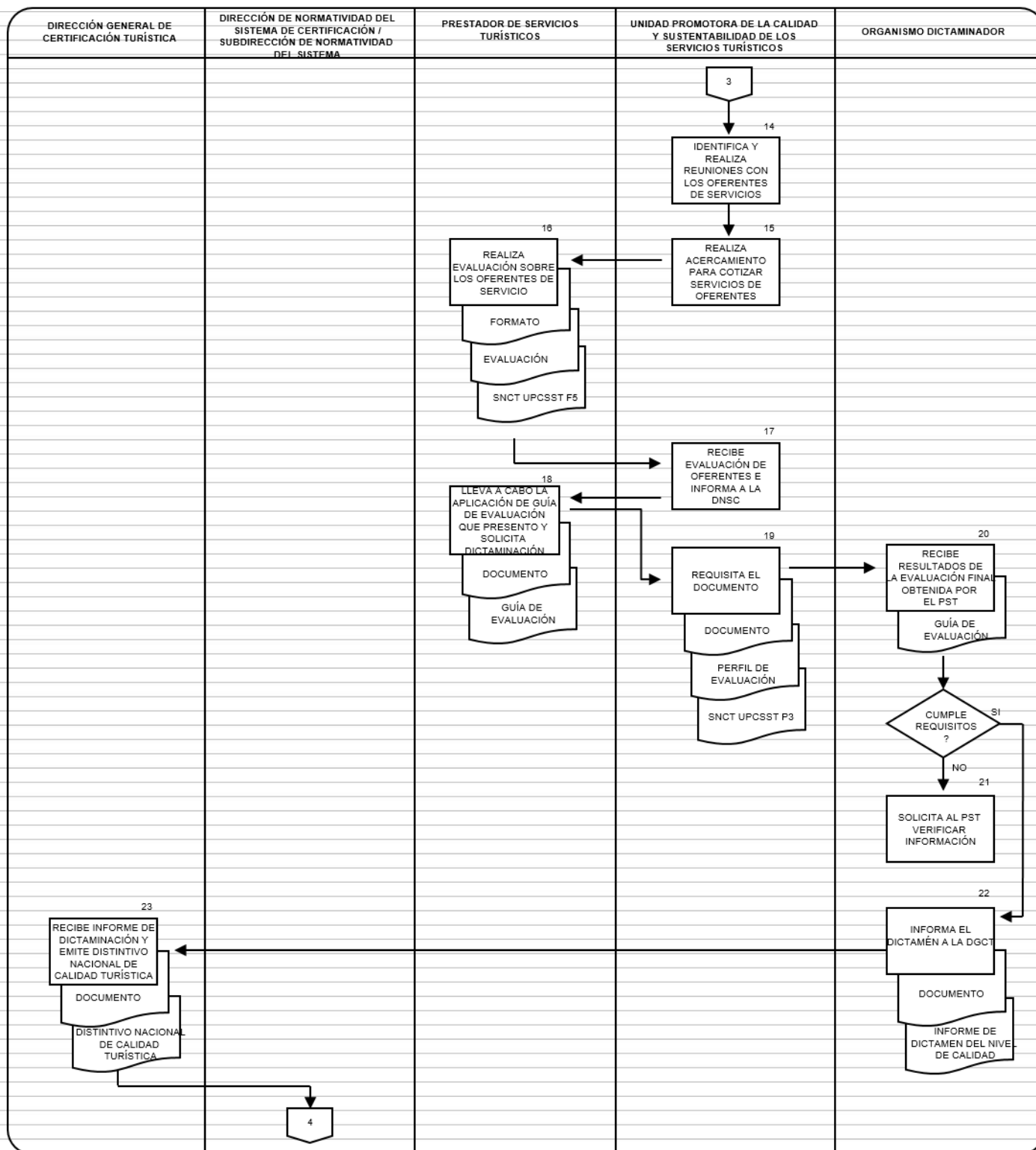
PROCEDIMIENTO: IV.2.1 INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



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
			2 9 ELABORAR UN PLAN DE ACCIÓN EN BASE AL RESULTADO DEL DIAGNOSTICO INICIAL DOCUMENTO PERFIL DE PLAN DE ACCIÓN SNCT UPCSST P2 10 REQUISITA EL FORMATO FORMATO DOCUMENTAR PLAN DE ACCIÓN SNCT UPCSST F2 11 IMPLEMENTA Y DA SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN FORMATO SINTESIS PLAN DE ACCIÓN SNCT UPCSST F3 12 REALIZA SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 13 VERIFICA Y DOCUMENTA RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN FORMATO RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN SNCT UPCSST F4 3	

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
	4 24 DIFUNDE INFORMACIÓN DEL SNCT 25 INTEGRA CATÁLOGO DE UPCSST Y OD DOCUMENTO CATÁLOGO DE UPCSST Y 26 SUPERVISA Y ENTREGA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL SNCT INFORMES TERMINA			

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	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 • Lista de verificación
	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 • Formato DCT-DC-1

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 de 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
	9	Emiten la evaluación final o dictamen, según sea el caso del Programa de Calidad que corresponda.	Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad
	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 - Evaluación Final Dictamen
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 - Evaluación Final Dictamen
		¿ESTÁN COMPLETOS LOS DOCUMENTOS?	
	12	No: 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)	- Oficio - Evaluación Final Dictamen

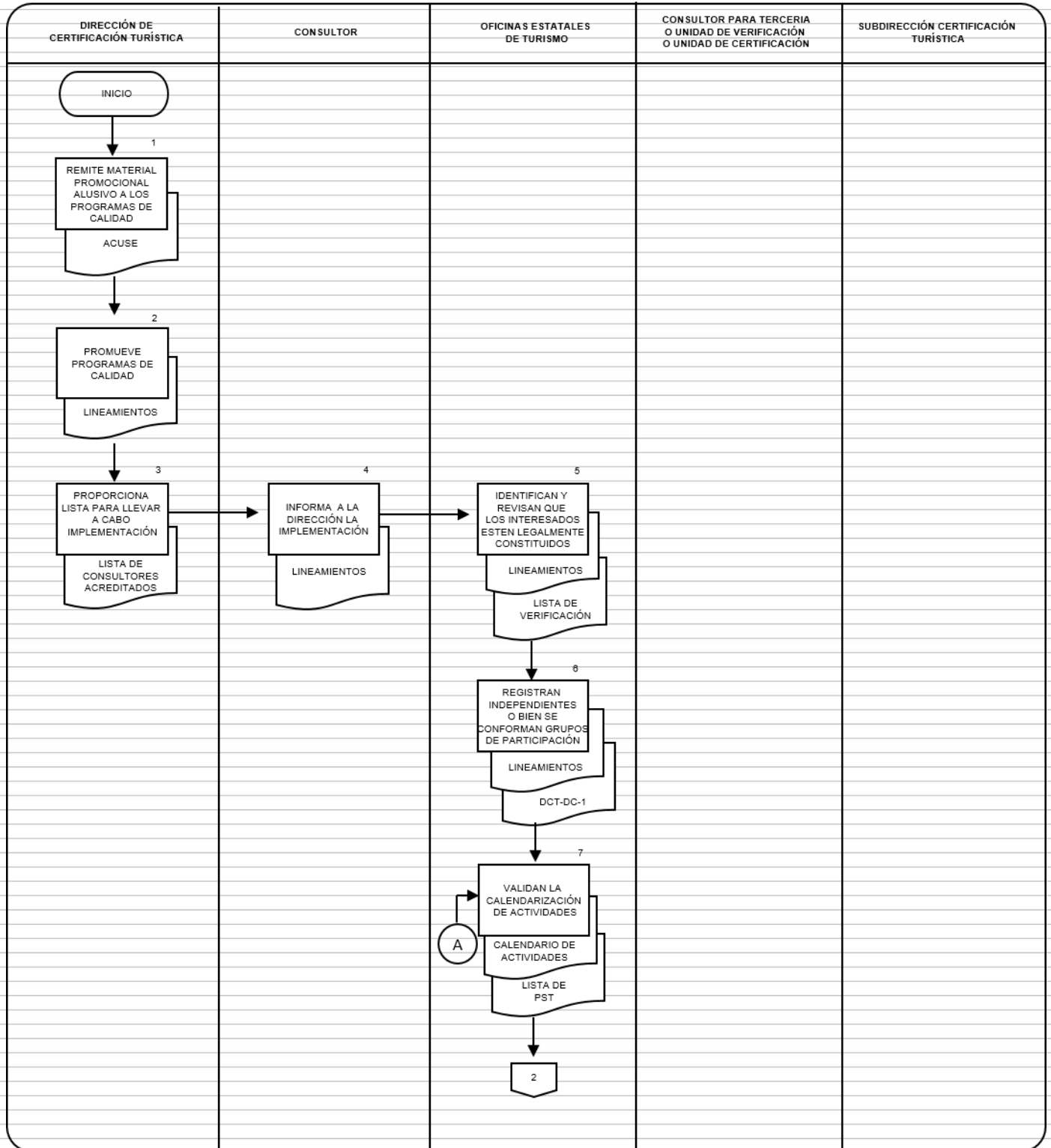
PROCEDIMIENTO: IV.3.1. CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

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.	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

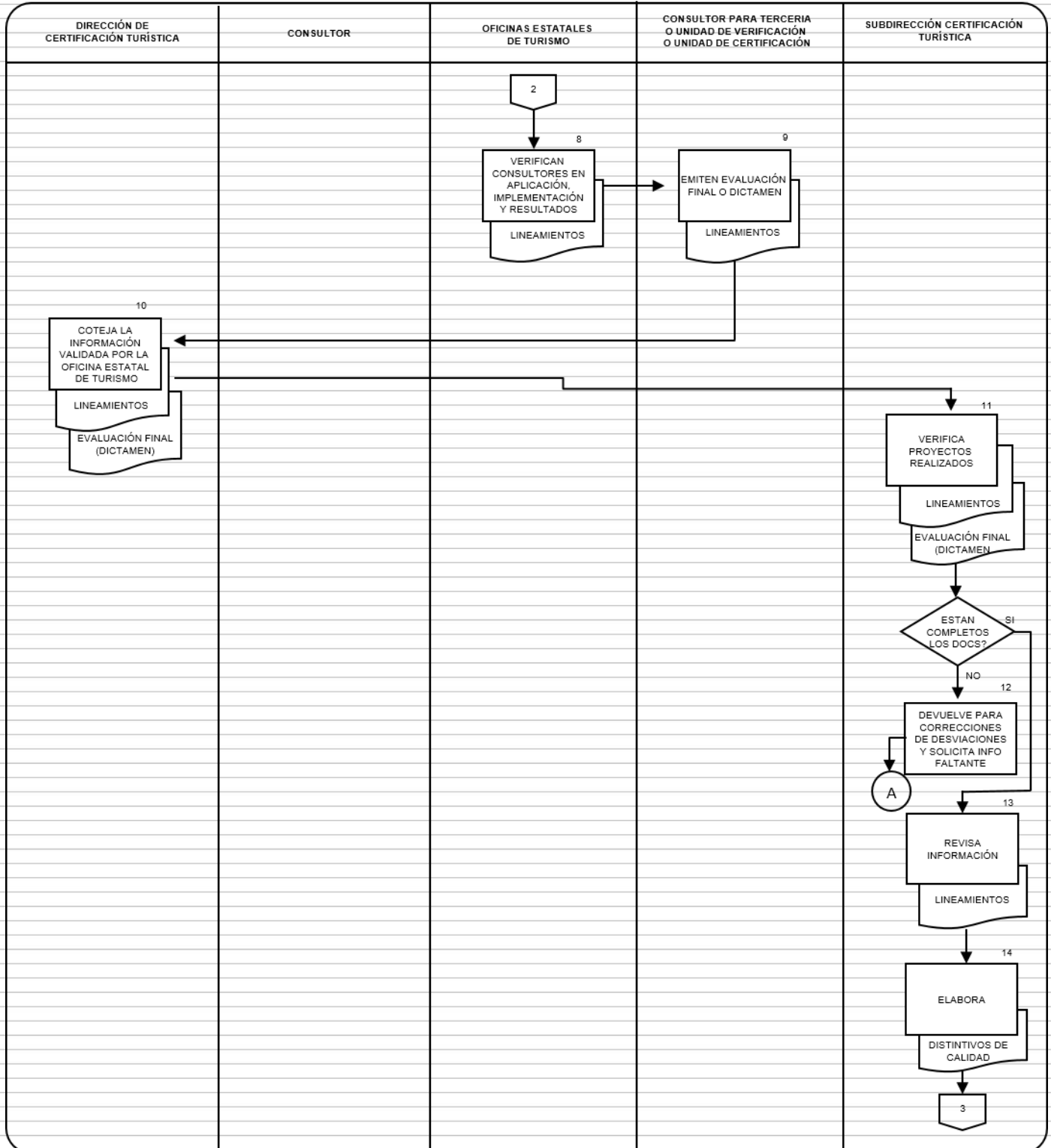
PROCEDIMIENTO: IV.3.1. CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD
--

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.

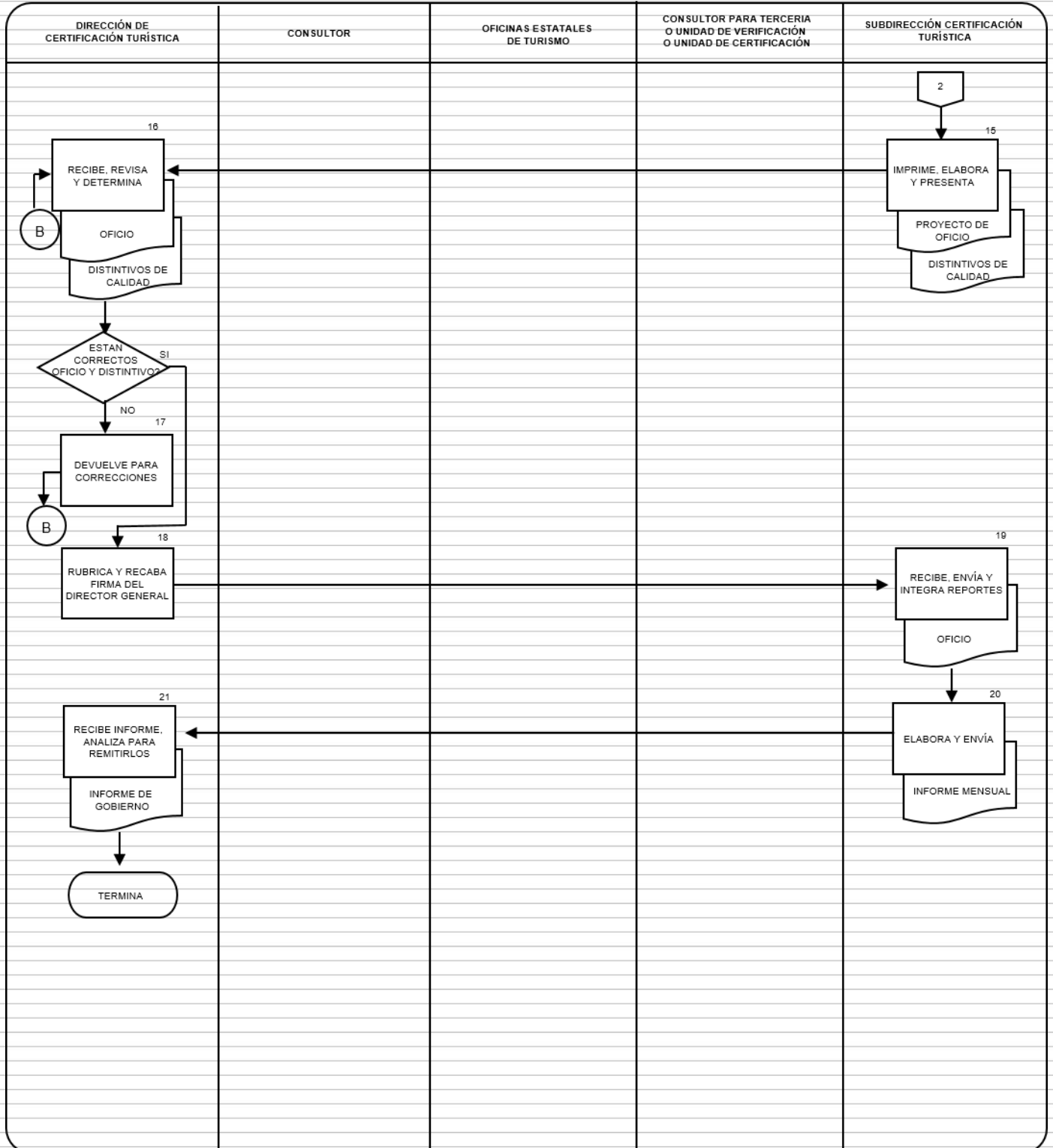
PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD



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.	Oficio
	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
	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	Sí: Elabora y presenta oficio de solicitud de suficiencia presupuestal para firma de autorización del Director General de Certificación Turística, para solicitar la contratación del servicio.	Oficio de solicitud suficiencia presupuestal

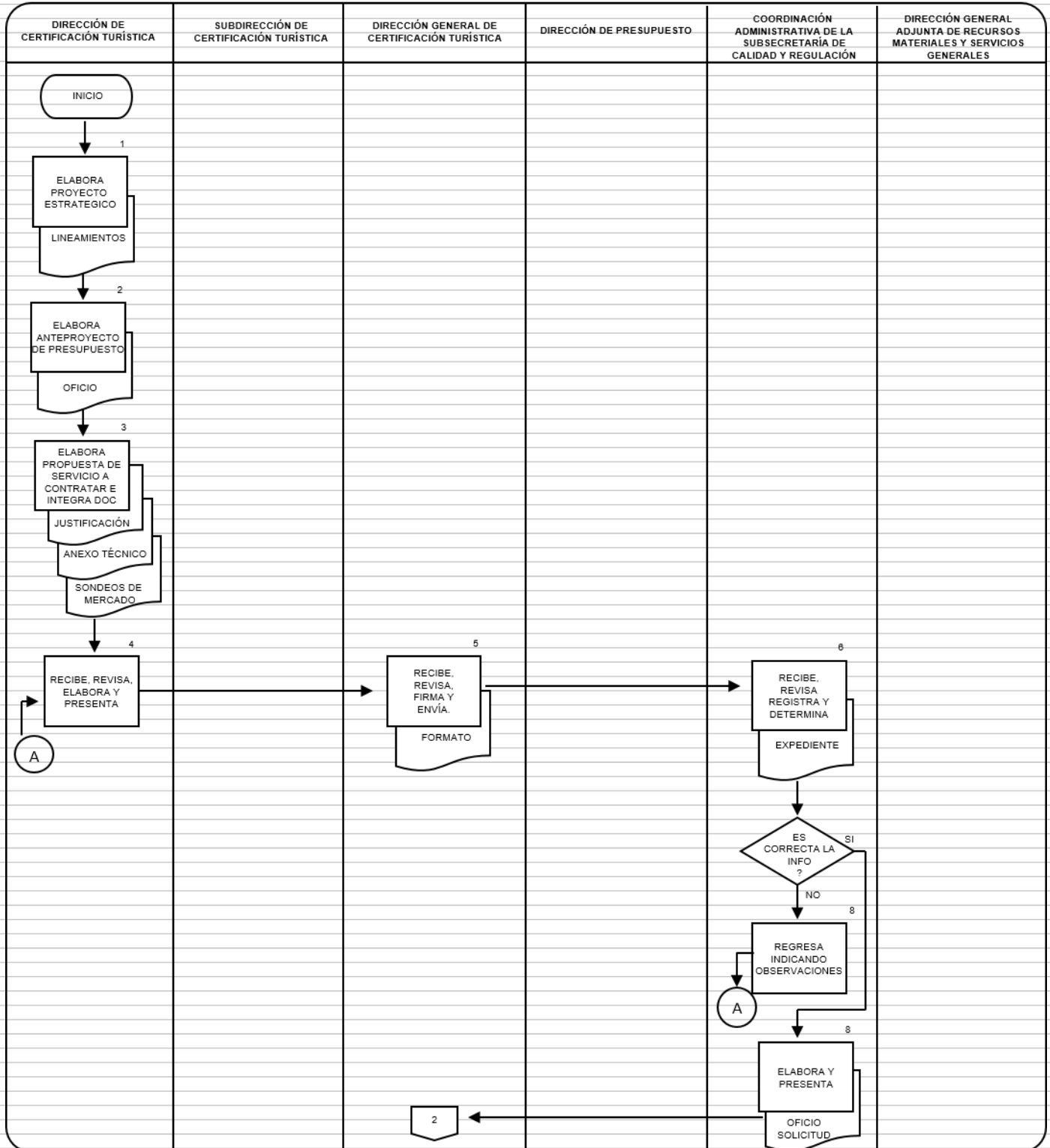
PROCEDIMIENTO: IV.3.2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

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.	Oficio de Solicitud de Suficiencia Presupuestal
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

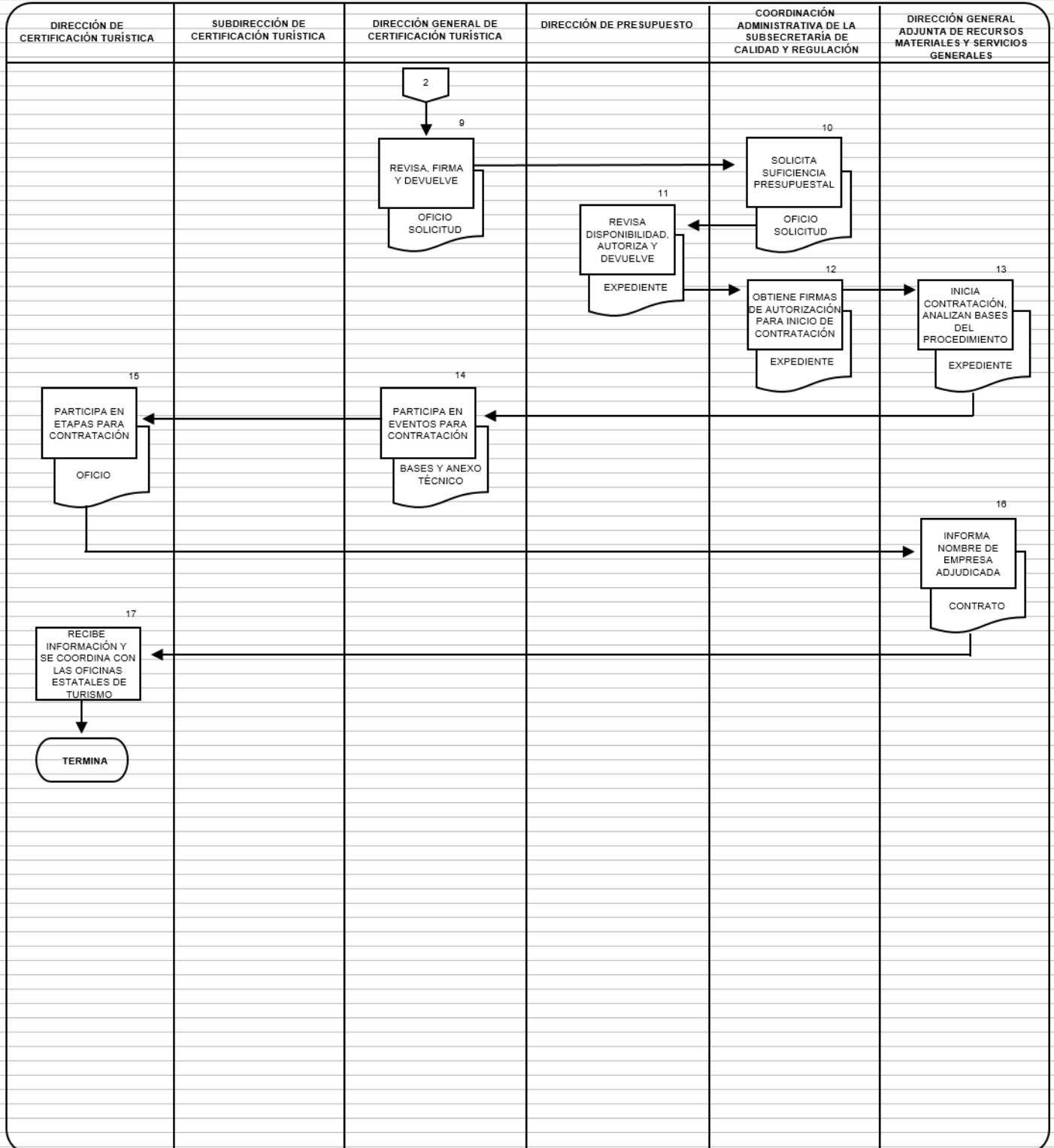
PROCEDIMIENTO: IV.3.2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

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
VENTANILLA ÚNICA / OFICINAS ESTATALES DE TURISMO		Todos los prestadores de servicios turísticos que realicen actividades de orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia; deberán acreditarse como guías de turistas de acuerdo a lo estipulado en la normatividad y disposiciones oficiales aplicables para desempeñar la actividad.	
VENTANILLA ÚNICA		La Secretaría expedirá los siguientes tipos de acreditación de Guías de Turistas: I. Guía de Turistas General; II. Guías Especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural; y III. Guías Especializados en actividades específicas Los trámites que podrá realizar el Guía de Turistas ante SECTUR Federal para cualquiera de los tipos de acreditación son: I. Expedición o Acreditación inicial; II. Refrendo; III. Refrendo vencido; IV. Refrendo permanente; V. Canje; VI. Reposición; y VII. Baja definitiva	
GUÍA DE TURISTAS	1	Solicita de manera presencial a la Ventanilla Única de Certificación Turística o en las Oficinas Estatales de Turismo del lugar de su residencia, realizar cualquiera de los trámites mencionados anteriormente.	

PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	2	Presenta a la Dirección de Certificación Turística (Ventanilla Única de Certificación Turística) y Oficinas Estatales de Turismo los requisitos necesarios para el trámite deseado, según sea el caso: EXPEDICIÓN O ACREDITACIÓN INICIAL COMO GUÍA DE TURISTAS, REQUISITOS: 1.- Llenado del Formato Único de Acreditación de Guías de Turistas. 2.- Identificación Oficial. (Credencial para votar INE/IFE, pasaporte o tarjeta de residencia vigente, cartilla militar liberada, y/o cédula profesional) 3.- Registro Federal de Contribuyentes (RFC). 4.- Clave única del registro de población (CURP). 5.- Fotografía tamaño pasaporte a color en fondo blanco y vestimenta formal. 6.- Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico o superior (bachillerato, bachillerato técnico, técnico superior universitario, licenciatura o equivalente). 7.-Constancia de formación académica para tipo de guía solicitado: -Guía de Turista General: 360 horas teóricas y 150 horas prácticas, dando un total de 510 horas. -Guía Especializado en un Tema o Localidad Específica de Carácter Cultural: 250 horas teóricas y 72 horas prácticas, total de 322 horas. -Guía Especializado en Actividades Específicas: 140 horas teóricas y 60 horas prácticas, total de 200 horas. 8.-Constancia de cursos de primeros auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) impartidos por la institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes. 9.- Certificado médico de buena salud en general no mayor a 3 meses. 10.- Constancia de idioma adicional. 11.- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses. 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.	• Formato único de Acreditación de Guías de Turistas • Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas

PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		Y para este caso en los términos de la legislación aplicable, 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 el artículo Décimo Séptimo de los Lineamientos de Acreditación de Guías de Turistas, publicados el 29 de septiembre de 2015 en el Diario Oficial de la Federación, 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, REFRENDO VENCIDO Y REFRENDO PERMANENTE DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍA DE TURISTAS, REQUISITOS: 1.- Llenado del Formato Único de Acreditación de Guías de Turistas. 2.- Copia de la credencial de acreditación de guía vencida o por vencer. 3.- Constancia de acreditación del curso de actualización: -Guía de Turista General y Guía Especializado en Actividades Específicas: 160 horas. -Guía Especializado en un Tema o Localidad Específica de Carácter Cultural: 80 horas. 4.- Constancia de cursos de primeros auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar RCP impartidos por la institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes. 5.- Fotografía tamaño pasaporte a color en fondo blanco y vestimenta formal. 6.- Clave única del registro de población (CURP). REPOSICIÓN DE LA CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍAS DE TURISTAS, REQUISITOS: 1.- Llenado del Formato Único de Acreditación de Guías de Turistas. 2.- Copia de acta de extravío ante Ministerio Público. 3.- Fotografía tamaño pasaporte a color en fondo blanco y vestimenta formal. 4.- Clave única del registro de población (CURP).	

PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		CANJE DE LA CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍA DE TURISTAS, REQUISITOS: 1.- Llenado del Formato Único de Acreditación de Guías de Turistas. 2.- Copia de la credencial vigente. 3.- Fotografía tamaño pasaporte a color en fondo blanco y vestimenta formal. 4.- Clave única del registro de población (CURP). BAJA DEFINITIVA 1.- Llenado del Formato Único de Acreditación de Guías de Turistas. 2.- Original de la credencial vigente (deberá entregarse en físico en la Ventanilla Única de Certificación Turística o bien en la Oficina Estatal de Turismo correspondiente). 3.- Clave Única de Registro de Población (C.U.R.P.). 4.- Carta motivo por el cual se solicita la baja definitiva. TIEMPOS PARA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Las Oficinas Estatales de Turismo contarán con 15 días hábiles como máximo después de haber recibido la documentación del solicitante para enviar los trámites a la Ventanilla Única de Certificación Turística. Considerando que la ventanilla única tiene como plazo máximo 8 días hábiles para la resolución del trámite.	
VENTANILLA ÚNICA / OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	3	Recibe y revisa la documentación entregada por el Guía de Turistas. ¿CUMPLE CON LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REQUISITOS?	- Acuerdo por el que se reduce el plazo de resolución y se reducen requisitos para la presentación de trámites ante la SECTUR - Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas - Acuse de recibo

PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	4	No: regresa la documentación al interesado, indicando el motivo de la improcedencia del trámite. (Inicia actividad N° 2)	
	5	Si: recibe la documentación se sella y se otorga el número de folio para su recepción.	
	6	Registra la Solicitud en Base Folios (Excel).	
	7	Escanea los documentos, y se incorporan a la plataforma administrativa de acreditación de guías de turistas.	
	8	Elabora el oficio para enviar los trámites a SECTUR Federal (Ventanilla Única de Certificación Turística).	
	9	Revisa el Oficio para envío de los trámites a SECTUR Federal (Ventanilla Única de Certificación Turística).	
		¿EL OFICIO ESTA BIEN ELABORADO?	
	10	No: corrige oficio considerando las observaciones correspondientes y envía, junto con la documentación. Archiva con copia de las observaciones. (Regresa a la actividad paso No. 8).	
	11	Si: elabora la ficha de envío.	
	12	Digitaliza trámite y saca fotocopias para integrar expediente para archivo.	
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACION TURISTICA	13	Envía las solicitudes de Acreditación de Guías de Turistas a la SECTUR Federal (Ventanilla Única de Certificación Turística)	
	14	Recibe la documentación entregada por las Oficinas Estatales de Turismo.	Oficio de envío

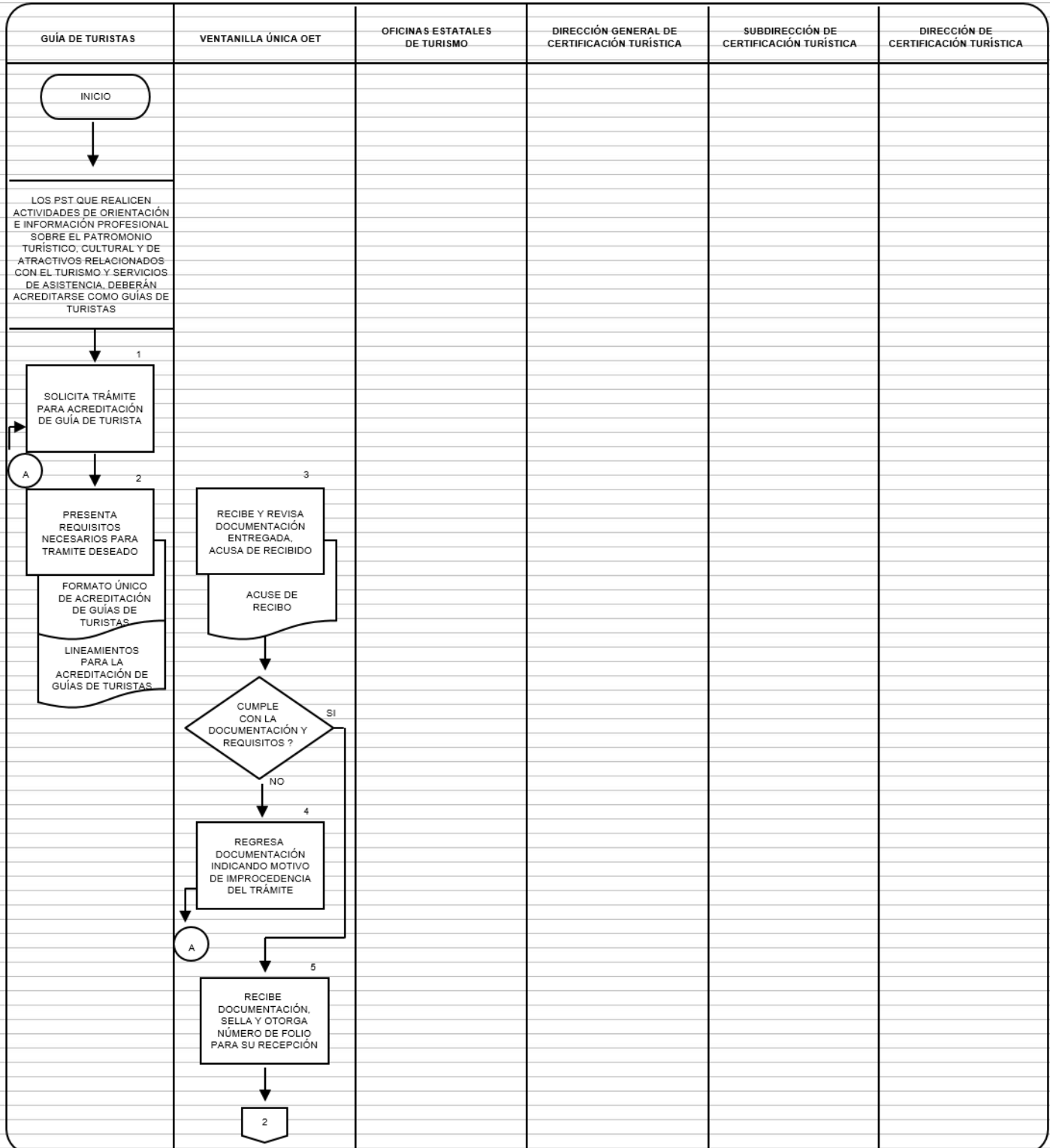
PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
VENTANILLA ÚNICA	15	Revisa la documentación entregada por las Oficinas Estatales de Turismo o por la Ventanilla Única de Certificación Turística si el trámite se recibe en la misma.	
	16	Captura la Solicitud en Sistema “Acreditación de Guías de Turistas”.	
	17	Imprime credencial.	
SUBDIRECCIÓN CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	18	Elabora el dictamen y oficio de envío de credenciales a las Oficinas Estatales de Turismo, solicitando en el mismo el acuse de recibo. En caso de haber sido recibido el trámite por Ventanilla Única de Certificación Turística solo se realiza el dictamen.	
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	19	Revisa oficio y dictamen de envío de credenciales a las Oficinas Estatales de Turismo.	
		¿EL OFICIO Y EL DICTAMEN ESTÁN BIEN ELABORADOS?	
	20	No: elabora nuevamente el oficio de envío o dictamen (inicia actividad paso N° 18)	
	21	Si: autoriza y firma el oficio y dictamen para envío y entrega de credenciales a Oficinas Estatales de Turismo,	
VENTANILLA ÚNICA	22	Envía las credenciales a los estados y procede al archivo del dictamen en el expediente del guía acreditado.	• Oficio y Dictamen
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	23	Recibe las credenciales	• Credencial de Guías de Turistas
VENTANILLA ÚNICA / OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	24	Notifica al Guía de Turistas la recepción de su credencial a través de correo electrónico.	
	25	Entrega la credencial y solicitud de firma de acuse de recepción de la credencial.	• Acuse de recepción de la credencial

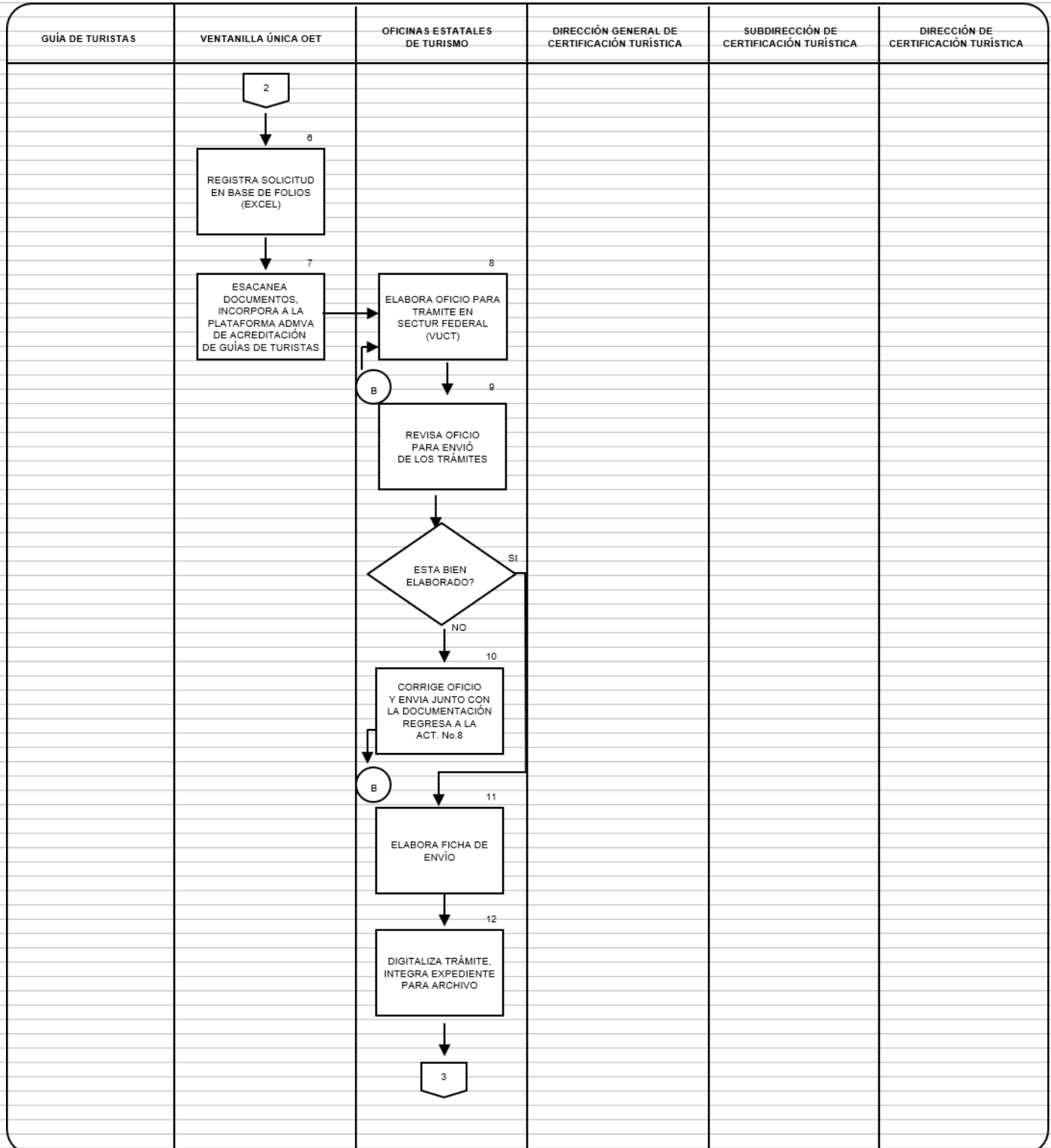
PROCEDIMIENTO: IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	26	Registra la entrega, resguardo de acuse de recibo, en caso de que la credencial haya sido entregada a través de la Oficina Estatal de Turismo se envía copia digital por correo electrónico a la Ventanilla Única de Certificación Turística.	
VENTANILLA ÚNICA	27	Adjunta acuses de recibo a expediente por el número de folio Y se archivan en expediente por el número de folio	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

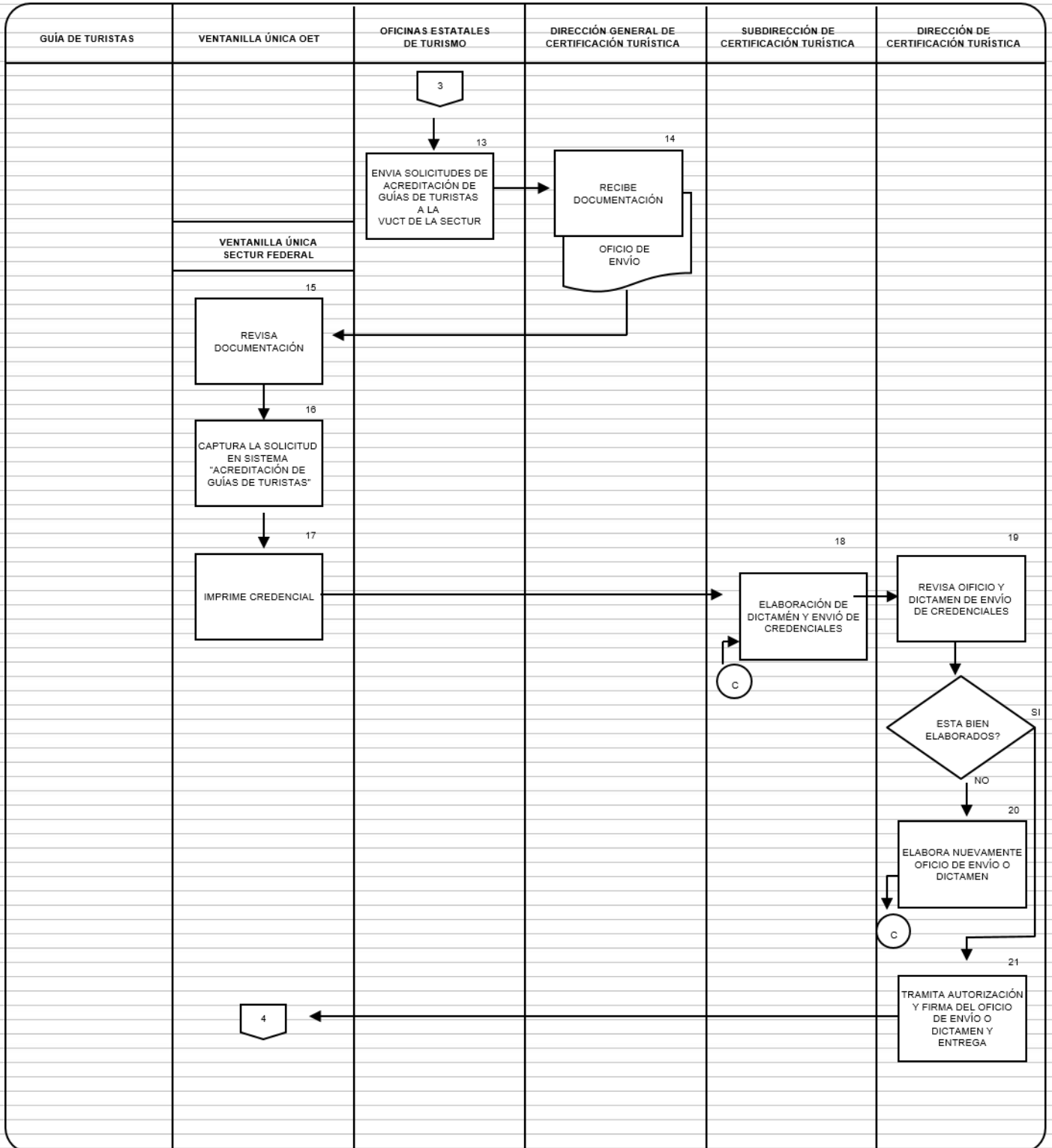
PROCEDIMIENTO: IV.3.3 ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS



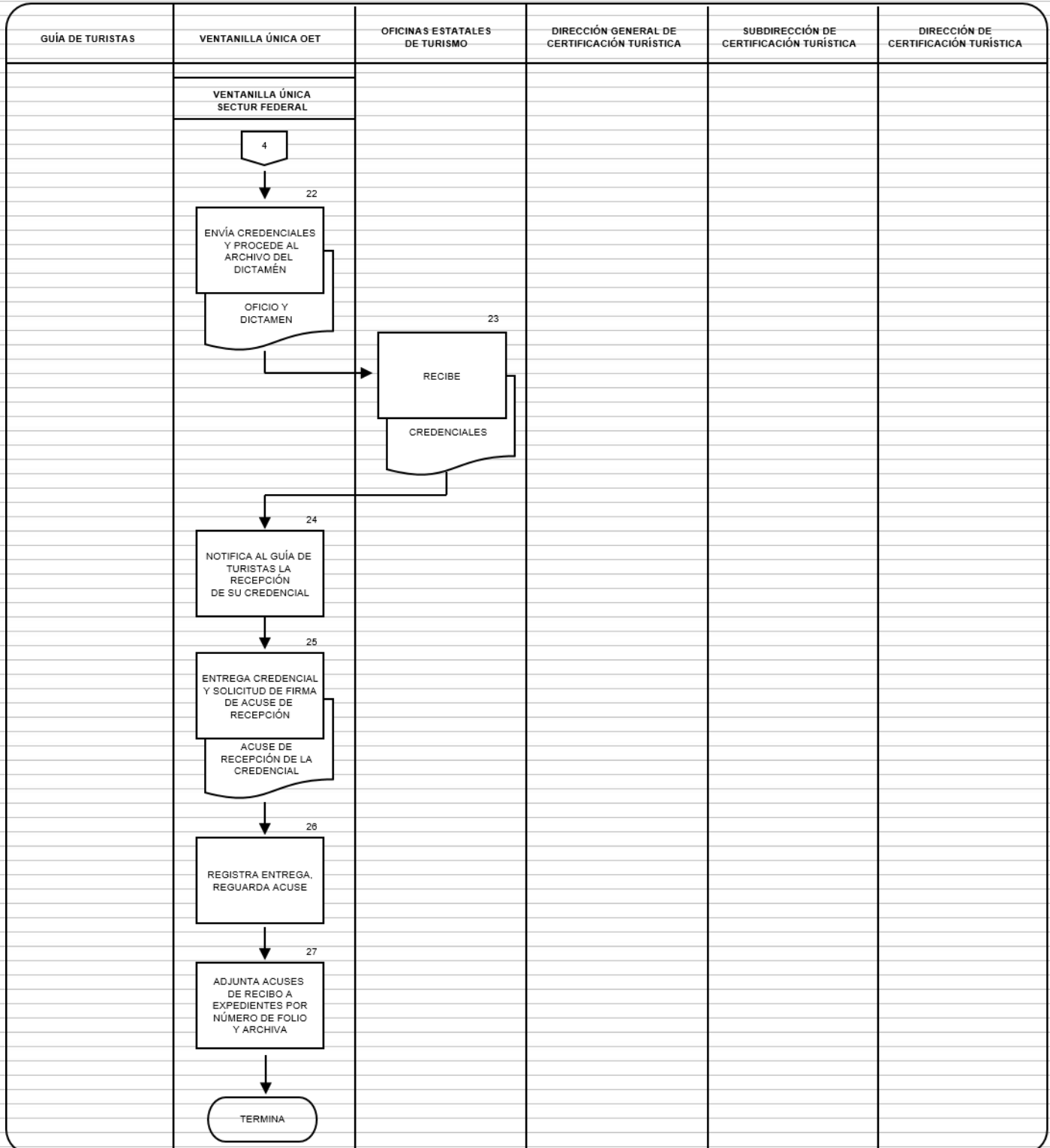
PROCEDIMIENTO: IV.3.3 ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: IV.3.3 ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS



PROCEDIMIENTO: IV.3.3 ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS



V. INFORMACIÓN ADICIONAL

RELACIÓN DE ANEXOS

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

ANEXO No.	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
1.	Formato Único para los trámites del Registro Nacional de Turismo	Formato Único

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 Único de Acreditación de Guías de Turistas	DCT- GT- 1
3.	Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas	DCT-GT-2
4.	Acuerdo por el que se reduce el plazo de resolución y se reducen requisitos, para la presentación de trámites ante la Secretaría de Turismo	DCT-GT-3
5.	Acuse de recibo de trámites	DCT-GT-4
6.	Oficio de envío	DCT-GT-5
7.	Dictamen	DCT-GT-6
8.	Credencial de Guías de Turistas	DCT-GT-7
9.	Acuse de recepción de credencial de Guías de Turistas	DCT-GT-8

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Credencial de reconocimiento (acreditación de guía de turistas): Documento que expide exclusivamente la Secretaría de Turismo Federal para acreditar al Guía General, Guía Especializado en un tema o localidad específica de carácter cultural, o Guía especializado en actividades específicas.

Guía de Turistas: Persona física que proporciona al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia; el cual puede prestar sus servicios bajo la modalidad de Guía General; Guía Especializado en temas o localidades específicas de carácter cultural y Guía Especializado en actividades específicas.

Guía especializado en actividades específicas: Persona que tiene conocimiento y/o experiencia acreditable sobre algún tema o actividad específicos en turismo orientado a la naturaleza y/o turismo de aventura como pueden ser: buceo, espeleobuceo, descenso en ríos, kayak de mar o de lago, excursionismo, alta montaña, escalada, ciclismo de montaña, cañonismo, espeleísmo, por mencionar algunos.

Guía especializado en temas o localidades específicas de carácter cultural: Persona que tiene conocimientos y experiencia acreditables en alguna o varias de las materias mencionadas en el lineamiento Décimo Séptimo de los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, que se relacionan estrictamente a un monumento, museo, zona arqueológica o atractivo turístico en particular o a una localidad específica. El guía especializado que desee acreditarse en dos o más temas o localidades será considerado como guía general para lo cual debe de cumplir con todos los requisitos correspondientes.

Guía General: Persona que cuenta con estudios de guía a nivel técnico relacionado con la actividad a desempeñar y validados por el Instituto de Competitividad de la Secretaría de Turismo Federal reconocido en los términos de las leyes de la materia y que puede desempeñar esta actividad a escala nacional con un dominio global de los atractivos turísticos del país.

Oficina Estatal de Turismo: Dependencia u oficina de los gobiernos estatales que de conformidad con su ámbito de competencia y jurisdicción, son las encargadas de atender, definir y aplicar la política turística de carácter local y en donde se podrán recibir, cotejar y enviar trámites de expedición o acreditación inicial, refrendo, refrendo vencido, refrendo permanente, canje, reposición o baja definitiva de guías de turistas.

Ventanilla Única de Certificación Turística: Área de la Dirección General de Certificación Turística encargada de recibir los trámites de acreditación de guías de turistas, de acuerdo a lo establecido en los presentes Lineamientos, Normas Oficiales Mexicanas vigentes y demás disposiciones aplicables. Está ubicada en Avenida Presidente Masaryk No. 172, Piso 1, Colonia Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11570, Ciudad de México, con un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.