



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 1

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

I N D I C E



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

PAGINA 3

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

I N D I C E

	Página
Introducción	6
I. Marco Jurídico – Administrativo	8
II. Objetivo	12
III. Políticas de Operación:	13
Dirección de Facilitación	14
Dirección de Normalización y Certificación	15
Dirección de Verificación	17
IV. Procedimientos:	18
Dirección de Facilitación	19
➤ Convocar a los Miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo en Sesión Ordinaria y/o Extraordinaria	20
➤ Atención a la Ciudadanía sobre Temas que Competen al Proyecto Nacional de Facilitación Turística	25
Dirección de Normalización y Certificación	29
➤ Elaboración de Anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	30
➤ Modificación a las Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	39
➤ Aprobación de Unidades de Verificación Turística	43



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

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

	Página
➤ Renovación de la Aprobación como Unidad de Verificación Turística	47
➤ Ampliación de Servicios de las Unidades de Verificación para la Evaluación de la Conformidad de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas	51
➤ Aprobación de Organismos de Certificación Turística	55
➤ Renovación de la aprobación como Organismo de Certificación Turística	59
➤ Ampliación de los Servicios de los Organismos de Certificación Turística	63
Dirección de Verificación	68
➤ Inscripción de Prestadores de Servicios Turísticos al Registro Nacional de Turismo	69
➤ Actualización del Registro Nacional de Turismo	73
➤ Expedición de Credencial de Reconocimiento para la Acreditación como Guía de Turistas	77
➤ Refrendo de Credencial de Reconocimiento para la Acreditación como Guía de Turistas	81
➤ Atención de Quejas y Sugerencias	85
➤ Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos	88
➤ Ejecución de la Sanción	103
➤ Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos, a través de las Dependencias de Turismo en las Entidades Federativas	107



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 5

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

I N T R O D U C C I O N



I N T R O D U C C I O N

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

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

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

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

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 7

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

I. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO



I. MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO

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

LEYES

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

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

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

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983

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

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

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

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

REGLAMENTOS

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



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

PAGINA 9

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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

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

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

DECRETOS

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

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal para 2002
D.O.F. 1-I-2002

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

ACUERDOS

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

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

NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO

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



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

PAGINA 10

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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

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

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

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

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

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

DOCUMENTOS NORMATIVOS - ADMINISTRATIVOS

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

Manual de Organización Específico de la Dirección General de Mejora Regulatoria
Autorizado el 14-IX-2001

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 11

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

II. OBJETIVO



II. OBJETIVO

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 13

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

III. POLITICAS DE OPERACION



DIRECCION DE FACILITACION

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



DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION

- Deberá elaborar el Programa Anual de Normalización Turística, para que posteriormente sea integrado en el Programa Nacional de Normalización. Asimismo, llevar el control y seguimiento de los avances.
- Deberá elaborar y proponer los proyectos de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de información turística para establecer los marcos normativos en la prestación de los servicios turísticos.
- Deberá revisar cada quinquenio o antes, si se considera conveniente, las Normas Oficiales Mexicanas del Sector y proponer ante la Dirección General de Mejora Regulatoria las modificaciones que habrán de someterse en su caso, ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.
- Deberá realizar consultas regionales y locales para las revisiones y modificaciones a las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas con el propósito de recabar las inquietudes del sector turístico que se está normando.
- Será su responsabilidad enviar los proyectos de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas para consulta pública y en su caso, las respuestas a los comentarios recibidos durante la misma, así como las Normas Oficiales Mexicanas definitivas que sean aprobadas por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que sean publicadas en el Diario Oficial de la Federación.
- Deberá elaborar el Programa Anual de Verificación de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, llevando el control y seguimiento correspondiente.
- Participar conjuntamente con la Dirección General de Mejora Regulatoria en los Comités Consultivos Nacionales de Normalización de otras Dependencias que incidan en el sector turístico.
- Deberá coordinar los trabajos del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, sus Subcomités y los grupos de trabajo que se formen para la elaboración de proyectos de normas turísticas.
- Deberá promover a través de los Organismos Nacionales de Normalización las Normas Mexicanas de Calidad que incidan en el sector turístico.



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

PAGINA 16

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

- Deberá participar en las reuniones de trabajo de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y sus comités de evaluación de unidades de verificación y organismos de certificación para su aprobación técnica.
- Podrá participar en las reuniones internacionales en materia de normalización.



DIRECCION DE VERIFICACION

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 18

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

IV. PROCEDIMIENTOS



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 19

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

DIRECCION DE FACILITACION



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

PAGINA 20

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Fija la fecha, hora y lugar para que la Comisión Ejecutiva de Turismo, con fundamento en su propio Reglamento, sesione, comunicando a la Dirección de Facilitación, para que realice los trámites necesarios para la Sesión.	
DIRECCION DE FACILITACION	2	Recibe instrucción y elabora los oficios de invitación a los miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo, con 15 días de anticipación, indicando la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo la Sesión y los envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria, para que se recabe la firma de autorización del Subsecretario de Operación Turística.	Oficios de Invitación
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Recibe los oficios de invitación, los revisa y los envía a la Subsecretaría de Operación Turística para la firma de autorización.	Oficios de Invitación
SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	4	Recibe los oficios de invitación con la fecha, hora y lugar de la Sesión de la Comisión Ejecutiva de Turismo, revisa, firma de autorización y los devuelve.	Oficios de Invitación
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	5	Recibe los oficios de invitación debidamente firmados y las turna a la Dirección de Facilitación para su envío correspondiente.	Oficios de Invitación
DIRECCION DE FACILITACION	6	Recibe los oficios de invitación debidamente firmados y los envía a los miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo (Pasa a la actividad No. 8). Archiva copia de las invitaciones.	Oficios de Invitación
	7	Contacta en su caso, a las autoridades que hayan realizado labores tendientes a facilitar las problemáticas que en su momento se plantearon, con el propósito de que asistan a la Sesión y expongan a los asistentes lo más relevante que se haya realizado en la Dependencia que representan.	



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

PAGINA 21

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMISION EJECUTIVA DE TURISMO	8	Realiza sesión conforme a la invitación	Proyecto de Acta de la Sesión
	9	Levanta proyecto de Acta, mismo que envía a los asistentes, para que en un término de 15 días contados a partir de la fecha de su recepción envíen por escrito su aprobación o en su caso los comentarios correspondientes.	Proyecto de Acta de la Sesión
DIRECCION DE FACILITACION	10	Recibe de los asistentes comentarios y observaciones al Acta de la Sesión de la Comisión Ejecutiva de Turismo.	Acta de la Sesión
	11	Somete a aprobación en la siguiente sesión de la Comisión Ejecutiva de Turismo el Acta de la sesión anterior.	
	12	Procede a realizar las gestiones para que sea publicada en la página de Internet de la Secretaría de Turismo. Archiva copia del Acta de la Sesión en su expediente respectivo.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	13	Elabora informe, en forma periódica, sobre los avances logrados durante las Sesiones de la Comisión Ejecutiva de Turismo y lo envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Informe
	14	Recibe informe sobre los avances logrados, revisa e instruye a la Dirección de Facilitación para que el informe sea integrado al Proyecto Nacional de Facilitación Turística, el cual es publicado en la página de Internet de la Secretaría de Turismo para consulta del público en general.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 22

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 23

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 24

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 25

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 26

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe escrito del turista que durante su estancia en alguno de los Estados de la República Mexicana haya tenido problema con alguna autoridad o servidor público, revisa y verifica si el problema es con relación y competencia al Proyecto Nacional de Facilitación Turística, turna el escrito a la Dirección de Facilitación.	Escrito
DIRECCION DE FACILITACION	2	Recibe el escrito con el problema del turista, revisa, registra, analiza el problema planteado y realiza las gestiones telefónicas pertinentes. Asimismo elabora oficios a las autoridades competentes, y los envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su firma.	Oficios
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Recibe los oficios dirigidos a las autoridades competentes, revisa, los firma y los devuelve.	
DIRECCION DE FACILITACION	4	Recibe los oficios firmados por el Director General y los envía a las autoridades competentes. Archiva copia de los oficios.	
AUTORIDADES COMPETENTES	5	Reciben en su caso, los oficios con el problema planteado por el turista, revisan, atienden el problema y elaboran respuesta misma que envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Oficios de respuesta
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	6	Recibe en su caso, la respuesta, revisa y lo turna a la Dirección de Facilitación.	
DIRECCION DE FACILITACION	7	Recibe en caso de haber, la respuesta de las autoridades competentes al problema planteado por el turista, revisa y elabora oficio de contestación al interesado, enviándolo a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su firma.	Oficios de contestación



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

PAGINA 27

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	Recibe oficio de contestación al interesado, revisa, firma y lo devuelve.	
DIRECCION DE FACILITACION	9	Recibe oficio de contestación, y lo envía al interesado, da el seguimiento correspondiente hasta la culminación del asunto y archiva copia del oficio de contestación. TERMINA PROCEDIMIENTO	



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 28

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 29

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 30

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 31

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION



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

PAGINA 32

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe de las personas interesadas la propuesta para elaborar una Norma Oficial Mexicana en materia Turística, la revisa y la turna a la Dirección de Normalización y Certificación.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	2	Recibe propuesta, registra y revisa otras Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con el tema a desarrollar y determina:	
		¿EXISTEN OTRAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS SIMILARES EN MATERIA TURISTICA	
	3	Si: Estudia la posibilidad de la viabilidad de la Norma y se coordina con las dependencias correspondientes para que se elabore de manera conjunta el anteproyecto de una sola Norma Oficial Mexicana por sector o materia.	
	4	No: Envía propuesta a la Subdirección de Normalización y Acreditación solicitándole recopile la información necesaria para la elaboración de la propuesta del anteproyecto.	Propuesta de Anteproyecto
SUBDIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	5	Recibe propuesta para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana, revisa, registra y procede a recopilar la información correspondiente. Integra anteproyecto y envía a la Dirección de Normalización y Certificación para su revisión o comentarios.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	6	Recibe propuesta de anteproyecto para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana, revisa, en su caso, se realizan las correcciones pertinentes y la somete a consideración del Subcomité correspondiente.	
	7	Elabora Manifestación de Impacto Regulatorio que se presenta a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Economía y junto con la propuesta de anteproyecto la envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	



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

PAGINA 33

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	<p>Recibe propuesta de anteproyecto para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana junto con la Manifestación de Impacto Regulatorio, revisa y determina:</p> <p align="center">¿ ES CORRECTA LA INFORMACION ?</p>	
	9	<p>NO: Regresa a la actividad No 6</p>	
	10	<p>SI: Autoriza propuestas e instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar a reunión del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística y envíe la Manifestación de Impacto Regulatorio a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Economía.</p>	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	11	<p>Presenta, en la fecha establecida para la reunión, al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, para su discusión del proyecto de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatorio.</p>	
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	12	<p>Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa y en un plazo no mayor al estipulado, formula observaciones correspondientes y turna el proyecto al Secretario Técnico del Comité.</p>	
SECRETARIA TECNICA DEL COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	13	<p>Recibe el proyecto, convoca al Subcomité para revisar, en su caso, realiza las modificaciones necesarias y en un plazo no mayor a lo establecido contesta fundamentando las observaciones.</p>	Oficio
	14	<p>Presenta al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística el proyecto de Norma Oficial Mexicana, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	



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

PAGINA 34

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	15	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa, autoriza y entrega al Secretario Técnico para que solicite a la Dirección General de Asuntos Jurídicos la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	Oficio
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	16	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación, una vez publicada espera 60 días naturales para consulta en el Diario Oficial de la Federación y comunica por medio de oficio a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	17	Recibe comunicación de que el proyecto de Norma Oficial Mexicana ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación e informa a todos los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, prestadores de servicios turísticos y funcionarios de las oficinas estatales de turismo.	Oficio
	18	Instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar al subcomité.	
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION.	19	Convoca al Subcomité quien recibe los comentarios al proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa, realiza las correcciones necesarias y devuelve.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	20	Convoca a reunión al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	



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

PAGINA 35

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	21	Presenta el Secretario Técnico al pleno, la Norma Oficial Mexicana, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación (regresa a la actividad nos. 15 y 17).	
	22	Recibe comunicación del Secretario Técnico de que la Norma Oficial Mexicana ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación registra e informa a las personas interesadas. TERMINA PROCEDIMIENTO	



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 36

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 37

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 38

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 39

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 40

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 41

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 42

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADOS	1	Elaboran sus comentarios a la Norma Oficial Mexicana publicada en el Diario Oficial de la Federación y los envían al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	Oficio
COMITE CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION TURISTICA	2	Recibe comentarios a la Norma Oficial Mexicana, y los turna al Subcomité para que revise y estudie los comentarios presentados y determina:	
¿PROCEDE LA MODIFICACION?			
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	3	NO: Devuelve a los interesados <i>con</i> los comentarios indicándoles los motivos por los cuales no procede la modificación.	Oficio
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	4	SI: Elabora proyecto de Norma Oficial Mexicana con las modificaciones presentadas a través de la Dirección General de Mejora Regulatoria, solicita a la Dirección General de Asuntos Jurídicos tramitar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las respuestas a los comentarios recibidos y a las modificaciones al proyecto.	Oficio
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	5	Recibe, revisa y procede a tramitar la publicación en el Diario Oficial de la Federación, una vez publicadas, comunica a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	6	Recibe y en sesión del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, recaba la aprobación correspondiente para su expedición.	Minuta
	7	Solicita por medio de oficio a la Dirección General de Asuntos Jurídicos tramite su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	Oficio



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

PAGINA 43

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	8	Recibe la Norma Oficial Mexicana autorizada y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Una vez publicado informa a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	Recibe comunicado e informa a los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización y a todos los interesados.	Oficio
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 44

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **45**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 46

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE UNIDADES DE VERIFICACION TURISTICA

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



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

PAGINA 47

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE UNIDADES DE VERIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	7	Levanta el informe correspondiente de la(s) visita(s) de evaluación y remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	8	Recibe el informe correspondiente a las visitas de evaluación, revisa, emite dictamen respectivo y determina:	Copia del dictamen
		¿ES FAVORABLE?	
	9	No: Respeta el plazo que otorga el Comité de Evaluación para Unidades de Verificación, para que el organismo subsane las fallas encontradas en la visita de evaluación.	
	10	Si: Otorga oficio de aprobación como Unidad de Verificación, una vez que el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación y lo turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Oficio de acreditación como Unidad de Verificación Turística
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	11	Previa presentación del oficio de acreditación, otorga aprobación como Unidad de Verificación Turística.	Oficio de aprobación como Unidad de Verificación Turística
		Termina procedimiento	



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 48

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 49

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 50

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 51

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION COMO UNIDAD DE VERIFICACION TURISTICA

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 52

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 53

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION COMO UNIDAD DE VERIFICACION TURISTICA

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 54

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **55**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 56

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Solicita a los interesados la descripción de los servicios en los que pretende su ampliación y los procedimientos a utilizar.	
	2	Verifica que la Unidad de Verificación que solicite ampliación de servicios de la evaluación de la conformidad cuente con la capacidad técnica, material y humana, en relación con la(s) norma(s) en la que pretenda ser aprobado y acreditado.	
	3	Participa en el Comité de Evaluación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) como experto técnico, para realizar visitas de evaluación para la aprobación y acreditación de la ampliación correspondiente, donde corrobora que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios.	
	4	Realiza visita(s) de evaluación para dar seguimiento a la ampliación de la aprobación y acreditación como Unidad de Verificación, a convocatoria de la EMA, para constatar que cuente con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Unidad de Verificación en el sector turismo.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
DIRECCIÓN DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	5	Levanta el informe de evaluación correspondiente y lo remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	Informe de evaluación.



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

PAGINA 57

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE DE EVALUACION DE UNIDADES DE VERIFICACION	6	<p>Recibe el informe de evaluación respectivo, revisa analiza, emite dictamen correspondiente y determina:</p> <p align="center">¿ ES FAVORABLE?</p>	Copia del dictamen
	7	<p>No: Respeta plazo para corregir fallas encontradas en la visita de evaluación.</p>	
	8	<p>Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que la Unidad de Verificación de cumplimiento a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y remite copia de la acreditación a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	Copia del dictamen
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	<p>Recibe, revisa y otorga la ampliación de la aprobación para los servicios como Unidad Verificadora.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Oficio de ampliación como Unidad de verificación



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 58

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 59

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **60**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 61

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

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



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

PAGINA 62

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **63**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **64**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **65**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 66

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURÍSTICA

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 67

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 68

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: RENOVACION DE LA APROBACION DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE DE EVALUACION PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	5	<p>Recibe el informe de evaluación, analiza, emite el dictamen correspondiente y determina:</p> <p align="center">¿ ES FAVORABLE?</p>	Copia del dictamen
COMITÉ DE EVALUACION PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACION	6	<p>No: Respeta plazo para que corrija fallas encontradas en visita de evaluación y pueda dar cumplimiento.</p>	
	7	<p>Si: Otorga renovación de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	<p>Recibe oficio de renovación de acreditación, revisa y otorga renovación de la aprobación como Organismo de Certificación.</p>	
	9	<p>Suspende parcial o totalmente la aprobación, si el Organismo de Certificación no cumple con las no conformidades encontradas en la visita(s) de evaluación.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Oficio de suspensión parcial o total como Organismo de Certificación Turística



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **69**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 70

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 71

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Solicita a los Organismos de Certificación la descripción de los servicios en los que pretende su ampliación y los procedimientos a utilizar.	
	2	Verifica que el Organismo de Certificación que solicite ampliación de servicios de la evaluación de la conformidad cuente con la capacidad técnica, material y humana, en relación con la (s) norma (s) en la que pretenda ser aprobado y acreditado.	
	3	Participa en el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación de la Entidad Mexicana de Acreditación, como experto técnico, para realizar visitas de evaluación para la aprobación y acreditación de la ampliación correspondiente, donde corrobora que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	4	Realiza la(s) visita(s) de evaluación para el seguimiento de la ampliación de la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación, a convocatoria de la EMA, para constatar que cuenta con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Organismo de Certificación turística.	Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
	5	Levanta informe de la evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	



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

PAGINA 72

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITE DE EVALUACION PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	6	Recibe el informe de evaluación, analiza, emite dictamen correspondiente y determina:	Copia del dictamen
		¿ ES FAVORABLE?	
	7	No: respeta plazo para corregir fallas encontradas en la visita de evaluación.	
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que el Organismo de Certificación de cumplimiento a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Copia del dictamen
	9	Recibe, revisa y otorga la ampliación de la aprobación para los servicios al Organismo de Certificación.	Oficio de ampliación de la aprobación como Organismo de Certificación
TERMINA PROCEDIMIENTO			



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 73

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 74

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 75

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 76

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 77

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

DIRECCION DE VERIFICACION



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

PAGINA 78

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 79

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 80

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 81

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 82

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

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



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

PAGINA 83

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 84

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 85

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 86

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 87

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO.	1	Solicita a la Dirección de Verificación (área de guías de turistas) información sobre requisitos para obtener la Credencial de Reconocimiento Guía de Turistas de acuerdo a la modalidad, especialidad deseada ó lo consulta vía electrónica.	
INTERESADO	2	Acude a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, a efecto de que esta le proporcione las fechas de exámenes de conocimientos generales e idioma.	Calendario de fechas de exámenes en las Instituciones Académicas.
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA	3	Proporciona al interesado cartas de presentación para la aplicación de los exámenes correspondientes en las Instituciones académicas.	Cartas de Presentación para los exámenes correspondientes
INSTITUCIONES ACADÉMICAS	4	Aplican los exámenes correspondientes y remite a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística los resultados de las evaluaciones correspondientes.	Lista de evaluación de los exámenes correspondientes
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	5	Recibe los listados de las evaluaciones de los exámenes correspondientes, a efecto de constatar el que el interesado haya aprobado satisfactoriamente los exámenes correspondientes.	Oficio y listados de evaluación de los exámenes correspondientes
DIRECCION DE VERIFICACION	6	Recibe al interesado e indica los trámites a realizar y le informa sobre los documentos que deberá presentar una vez aprobados los exámenes y en su caso, proporciona información y formato de inscripción al Registro Nacional de Turismo (voluntario). En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona información.	FORMATO R.N.T. (voluntario)
INTERESADO U OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	7	Recaba la documentación solicitada y la presenta a la Dirección de Verificación. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta recibe la documentación y remite a la Dirección de Verificación.	



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

PAGINA 88

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE VERIFICACION	8	Recibe del interesado la documentación para la obtención de la Credencial de reconocimiento de Guía de Turistas. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta envía vía correo documentación del interesado y si es el caso de que la documentación se encuentre incompleta, la Dirección de Verificación remitirá por escrito observaciones, a efecto de se integre en su totalidad el expediente correspondiente.	Expediente, en su caso oficio con las observaciones correspondientes
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	9	Recibe expediente y proceden a integrar en su totalidad el expediente correspondiente, a efecto de remitir nuevamente a la Dirección de Verificación.	Expediente y oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	10	Recibe toda la documentación, revisa y, en su caso, toma la fotografía respectiva. En caso de proceder registra ante el Registro Nacional de Turismo y se remite documentos de inscripción a ventanilla única.	Expediente / Formato RNT (en su caso)
	11	Solicita o procesa la impresión de la credencial de reconocimiento, revisa y acuerda con la Dirección General de Mejora Regulatoria su expediente respectivo y la autorización correspondiente.	Oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	12	Elabora formato de entrega de credencial de reconocimiento, obtiene fotocopia y la entrega al Interesado. Archiva formato de entrega y fotocopia en el expediente respectivo. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo se remite credencial de reconocimiento por correo certificado	Acuse de recibo de la credencial
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	13	Recibe credencial de reconocimiento, entrega al interesado y, en su caso, remite acuse.	Formato de entrega / Credencial de reconocimiento
INTERESADO	14	Recibe la credencial de Reconocimiento de Guía de Turistas.	Oficio / Acuse de recibo / Credencial de reconocimiento
TERMINA PROCEDIMIENTO			



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 89

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **90**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 91

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 92

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INTERESADO U OFICINA ESTATAL DE TURISMO	1	Solicita informes a la Dirección de Verificación (área de Guías de Turista), sobre requisitos para el refrendo de la Credencial de Reconocimiento Guías de Turistas ó los consulta vía electrónica.	
DIRECCION DE VERIFICACION	2	Recibe en su caso al interesado, le proporciona dístico de requisitos para iniciar el trámite. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta proporciona información.	
INTERESADO	3	Integra la documentación solicitada y la presenta en la Dirección de Verificación. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta recibe la documentación correspondiente.	
DIRECCION DE VERIFICACION	4	Recibe la documentación solicitada, revisa y, en su caso, toma la fotografía al interesado. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo, ésta envía documentación del interesado, si es el caso de que la documentación se encuentre incompleta, la Dirección de Verificación remitirá por escrito observaciones, a efecto de se integre en su totalidad el expediente correspondiente.	Expediente y oficio con las observaciones correspondientes
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	5	Recibe expediente y proceden a integrar en su totalidad el expediente correspondiente, a efecto de remitir nuevamente a la Dirección de Verificación.	Expediente y oficio
DIRECCION DE VERIFICACION	6	Recibe toda la documentación, revisa y, en el caso de que la solicitud sea personal se toma la fotografía respectiva.	Expediente
	7	Solicita o procesa la impresión de la credencial de reconocimiento, revisa y acuerda con la Dirección General de Mejora Regulatoria su verificación y autorización correspondiente.	Credencial de reconocimiento



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

PAGINA 93

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	Acuerda revisión de credencial de reconocimiento Guía de Turistas, en su caso, autoriza y ordena su entrega.	Credencial de reconocimiento
DIRECCION DE VERIFICACION	9	Elabora formato de entrega de credencial de reconocimiento, obtiene fotocopia y la entrega al interesado. Archiva formato de entrega y fotocopia de la credencial de reconocimiento en el expediente respectivo. En el caso de que se tramite por conducto de la oficina estatal de turismo se remite credencial por correo certificado.	Formato de entrega / Credencial de reconocimiento
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	10	Reciben credencial de reconocimiento, entrega al interesado y, en su caso, remite acuse.	Oficio / Acuse de recibo
INTERESADO	11	Recibe la Credencial de Reconocimiento Guía de Turistas, revisa, verifica refrendo y desarrolla sus actividades correspondientes.	Credencial de reconocimiento
DIRECCION DE VERIFICACION	12	Actualiza, tratándose de adiciones de idiomas, la información en el Registro Nacional de Turismo, elabora mensualmente los reportes, de altas, bajas y refrendos y los envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su conocimiento.	Reportes
TERMINA PROCEDIMIENTO			



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **94**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **95**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 96

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 97

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA **98**

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 99

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 100

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

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



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

PAGINA 101

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

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



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

PAGINA 102

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
VERIFICADOR	7	Recibe orden y proyecto de acta de verificación con acuse de recibo.	Orden y proyecto de acta de verificación
VERIFICADOR	8	<p>Ejecuta la orden de verificación en el establecimiento o zona señalada. La visita de verificación deberá efectuarse en el domicilio o zona señalada consignada en la orden respectiva; en todo caso, el verificador deberá cerciorarse del domicilio del interesado, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.</p> <p>La visita de verificación deberá entenderse personalmente con el interesado o su representante legal, a falta de ambos, el verificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente; si el domicilio se encontrare cerrado, el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.</p> <p>Si la persona a quien haya de practicarse la visita de verificación no atiende el citatorio, la misma se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio.</p>	Orden y acta de verificación
VERIFICADOR	9	Al iniciar la visita de verificación deberá exhibir identificación o credencial vigente con fotografía al encargado del establecimiento, persona que tiene la visita, o en su caso, al guía de turistas, y entrega original de la orden de verificación con acuse de recibo.	Orden y oficio credencial
VERIFICADOR	10	Levanta acta circunstanciada en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se entienda la diligencia o por el verificador si aquella se niega a proponerlos, observando las formalidades consignadas en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Acta de verificación



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

PAGINA 103

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

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



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

PAGINA 104

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

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



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

PAGINA 105

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	21	Revisa proyecto de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo, firma y ordena su notificación a la Dirección de Verificación.	Proyecto de acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	22	Recibe acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo; registra en el sistema de control; notifica al prestador de servicios turísticos para que éste dentro de los 15 días hábiles siguientes exponga lo que a su derecho convenga y, en su caso, aporte las pruebas con que cuente; e integra copia al expediente. En su caso, envía copia a la oficina estatal de turismo.	Acuerdo de notificación de inicio de procedimiento administrativo
EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS EXHIBE ALEGATOS Y/O PRUEBAS			
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	23	Recibe y admite los alegatos y/o las pruebas, ofrecidas por el prestador de servicios turísticos. En el procedimiento de administrativo serán admisibles toda clase de pruebas siempre que tengan relación con los hechos que se imputan al prestador, con excepción de la confesional, la testimonial y las contrarias a la ley o a la moral. Se dispondrá de 15 días hábiles para su desahogo.	Escrito y/o pruebas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	24	Una vez valoradas las pruebas ofrecidas por parte del prestador de servicios turísticos; elabora proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas



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

PAGINA 106

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	25	Recibe proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	26	Recibe el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de admisión y desahogo de pruebas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	27	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, mismas que desvirtúan las irregularidades y/u omisiones señaladas en el acta circunstanciada; elabora proyecto de resolución determinando la improcedencia para la imposición de sanción por no existir materia y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	28	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación y archivo como asunto totalmente concluido por no existir materia	Proyecto de resolución
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	29	Recibe la resolución registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos y archiva en expediente como asunto concluido. En su caso, envía copia a la oficina estatal de turismo.	Resolución
EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS NO EXHIBE ALEGATOS Y/O PRUEBAS O ESTOS NO DESVIRTUAN LAS IRREGULARIDADES Y/U OMISIONES.			



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 107

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 108

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	30	<p>Recibe y admite los alegatos y/o las pruebas, ofrecidas por el prestador de servicios turísticos.</p> <p>En el procedimiento de administrativo serán admisibles toda clase de pruebas siempre que tengan relación con los hechos que se imputan al prestador, con excepción de la confesional, la testimonial y las contrarias a la ley o a la moral. Se dispondrá de 15 días hábiles para su desahogo.</p>	Escrito y/o pruebas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	31	Una vez valoradas las pruebas ofrecidas por parte del prestador de servicios turísticos; elabora proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	32	Recibe proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación e integre copia al expediente.	Proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o proyecto de acuerdo de rebeldía
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	33	Recibe el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de admisión y desahogo de pruebas o acuerdo de rebeldía



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

PAGINA 109

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: VERIFICACION A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	34	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, mismas que no desvirtúan las irregularidades y/u omisiones señaladas en el acta circunstanciada o del acuerdo de rebeldía en el caso de que no se hayan aportado alegatos ni pruebas; elabora proyecto de resolución determinando la imposición de la sanción por existir materia de conformidad con lo señalado con los ordenamientos legales aplicables, misma que deberá estar debidamente fundada y motivada; y la remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma.	Proyecto de resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	35	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación su notificación.	Proyecto de resolución
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	36	<p>Recibe la resolución registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra a expediente. En su caso, envía copia a la oficina estatal de turismo.</p> <p>Continua procedimiento de Ejecución de la Sanción.</p> <p align="center">Termina Procedimiento</p>	Resolución



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 110

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 111

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 112

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 113

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 114

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 115

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 116

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE LA SANCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1	<p>A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE NOTIFIQUE LA RESOLUCIÓN AL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS, ESTE CUENTA CON UN TERMINO DE 15 DÍAS HÁBILES PARA QUE, EN SU CASO INTERPONGA EL RECURSO DE REVISIÓN EN CONTRA DE DICHA RESOLUCIÓN</p> <p>Interpone el recurso de revisión ante la propia Secretaria de Turismo, observando los requisitos que para el efecto señalan los ordenamientos aplicables.</p> <p>El recurso de revisión suspenderá la ejecución de la sanción mientras tanto este no se resuelva</p>	Escrito
DIRECCIÓN GENERAL ASUNTOS JURÍDICOS	2	<p>En términos de lo dispuesto en el Reglamento Interior de la Secretaria de Turismo, tramita el recurso de revisión que tiene por objeto revocar, modificar o confirmar la resolución reclamada.</p>	Resolución
DIRECCIÓN GENERAL ASUNTOS JURÍDICOS	3	<p>Modifica o Confirma la resolución reclamada notificando al Prestador de Servicios Turísticos y a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p> <p>A partir de la fecha de notificación de la resolución el Prestador de Servicios Turísticos cuenta con 45 días hábiles para que realice el pago voluntario de la multa ante la Tesorería ó Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa que le corresponda, según su domicilio.</p> <p>Si el prestador de servicios turísticos no cubre la multa administrativa no fiscal en el término de los 45 días hábiles esta queda en firme constituyéndose en crédito</p>	Resolución



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

PAGINA 117

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

fiscal, por lo que:

PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE LA SANCION

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	4	Elabora y turna la información referente a la multa a la Entidad Federativa correspondiente para su requerimiento y cobro de la misma, la cual no ha sido pagada en el plazo previsto, acompañando la documentación soporte de la misma (crédito que ha quedado firme).	Oficio
ENTIDAD FEDERATIVA Ó TESORERIA	5	Requiere al prestador de servicios turísticos el pago y lo registra.	Multa.
	6	Remite el cierre bimestral de multas a la Administración General de Recaudación (SHCP), por conducto de la Administración local de recaudación que sirva de enlace.	Reporte.
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE RECAUDACION (SHCP)	7	Recibe por parte de la Administración local de recaudación que sirva de enlace, el estatus que guarda las multas no fiscales, las registra, evalúa, y da seguimiento conforme a lo estipulado en la cláusula vigésimo primera del convenio de colaboración administrativa en materia fiscal federal.	Multa.
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	De manera bimestral informa a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de las multas administrativas no fiscales que se turnen a las Entidades Federativas para su cobro, a efecto de que la Administración Central de Operación Recaudatoria de la Administración General de Recaudación, cuente con los elementos necesarios para dar el seguimiento respectivo de estas acciones.	Reporte



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 118

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

Termina Procedimiento



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 119

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 120

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003



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

PAGINA 121

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 122

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 123

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 124

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 125

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 126

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 127

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 128

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 129

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 130

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



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

PAGINA 131

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003

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

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

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

PAGINA 132

FECHA DE ELABORACION

15 / MAYO / 2003