



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

DICIEMBRE DE 2011



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

PÁGINA 2

FECHA DE ELABORACIÓN
5 DE DICIEMBRE DE 2011

Í N D I C E

Í N D I C E

	Página
Introducción	5
I. Marco Jurídico – Administrativo	7
II. Objetivo	12
III. Políticas de Operación:	14
Dirección de Facilitación	15
Dirección de Normalización y Certificación	16
Dirección de Verificación	18
IV. Procedimientos:	19
IV.1. Dirección de Facilitación	20
IV.1.1. Convocar a los Miembros de la Comisión Ejecutiva de Turismo en Sesión Ordinaria y/o Extraordinaria	21
IV.1.2. Atención a la Ciudadanía sobre temas que competen al Proyecto Nacional de Facilitación Turística	25
IV.1.3. Atención y/o Actualización permanente de temas propuestos para inclusión en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística	28
IV.1.4. Operación de los Grupos de Trabajo	30
IV.1.5. Ventanillas del Sistema de Apertura Rapida de Empresas (SARE) Turísticas	34
IV.2. Dirección de Normalización y Certificación	36
IV.2.1. Elaboración de Anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	37
IV.2.2. Modificación a las Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	45
IV.2.3. Aprobación de Unidades de Verificación Turística	50

IV.2.4. Renovación de la aprobación como Unidad de Verificación Turística	53
IV.2.5. Ampliación de servicios de las Unidades de Verificación para la Evaluación de la Conformidad de Normas Oficiales Mexicanas Turísticas	56
IV.2.6. Aprobación de Organismos de Certificación Turística	59
IV.2.7. Renovación de la aprobación como Organismo de Certificación Turística	62
IV.2.8. Ampliación de los servicios de Organismos de Certificación Turística	65
IV.2.9. Acreditación de Guías de Turistas, Prestadores de Servicios Turísticos	68
IV.2.10. Acreditación de Guías de Turistas, Oficinas Estatales de Turismo	74
IV.3. Dirección de Verificación	80
IV.3.1. Inscripción/Actualización al Registro Nacional de Turismo Prestadores de Servicios Turísticos	81
IV.3.2. Inscripción/Actualización al Registro Nacional de Turismo Oficinas Estatales de Turismo	86
IV.3.3. Atención de Quejas y Sugerencias	90
IV.3.4. Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos	93
IV.3.5. Procedimiento Administrativo de Infracción	98



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

PÁGINA 5

FECHA DE ELABORACIÓN
5 DE DICIEMBRE DE 2011

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá 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.

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.

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

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

LEYES

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

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983

Ley Federal sobre Metrología y Normalización
D.O.F. 1-VII-1992 y su última reforma del 28-07-2006

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

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

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

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2002 y su reforma en D.O.F. 11-V-2004

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-2003 y su modificación del 9 de enero de 2006

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
D.O.F. 1-XII-2005

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

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

CÓDIGOS

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

Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas

REGLAMENTOS

Reglamento del Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 29-II-1984 y sus reformas

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

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

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas del 9 de agosto de 2002, del 14 de noviembre de 2008, 24 de agosto de 2009 y 17 de febrero de 2010

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 20-VIII-2001 y sus reformas, particularmente la del 30-XI-2006

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

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública
Federal
D.O.F. 2-IV-2004

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

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
D.O.F. 31-V-2007

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012
D.O.F. 18-I-2008

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012
D.O.F. 10-IX-2008

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

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

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

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

Acuerdo por el que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Secretaría de Turismo
D.O.F. 19-III-2009

Acuerdo mediante el cual se delega en los servidores públicos que se indican, la facultad de representación de la Secretaría de Turismo, en el otorgamiento y firma de los actos e instrumentos jurídicos que en adelante se señalan
D.O.F. 28-IX-2009

NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO

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. 05-III-2003

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

NOM-06-TUR-2000 “Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casa rodantes”
D.O.F. 08-III-2001

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

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

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

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

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

REGLAS DE OPERACIÓN

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

DOCUMENTOS NORMATIVOS - ADMINISTRATIVOS

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 25-III-2011

Manual de Organización de la Subsecretaría de Operación Turística, en el que se encuentra el de la Dirección General de Mejora Regulatoria
Autorizado el 10 de noviembre de 2010

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

II. OBJETIVO

II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo que sirva de guía y consulta, 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.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN

- Propondrá, evaluará y dará seguimiento a las actividades convenidas entre la Secretaría y las autoridades correspondientes, en materia de mejora regulatoria que incidan en la facilitación para la operación y desarrollo de la prestación de servicios turísticos.
- Participará conjuntamente con el Director General en los Comités y grupos de trabajo, que tengan por objeto la revisión y el análisis del marco regulatorio. Asimismo, llevará el seguimiento de los asuntos correspondientes.
- Participará en los diferentes foros en los que esté presente el Sector Turismo en materia de facilitación. Asimismo, elaborará y presentará las propuestas de los acuerdos a que se llegue, llevando el control y seguimiento de los avances.
- Dará respuesta por escrito a las solicitudes presentadas por la autoridad competente, relacionadas con los planteamientos en materia de mejora regulatoria.
- Promoverá e impulsará entre el sector público, privado y social a la Comisión Ejecutiva de Turismo.
- Instrumentará el Proyecto Nacional de Facilitación Turística, revisándolo y actualizándolo permanentemente.
- Propondrá ante las autoridades correspondientes, las reformas normativas y operativas establecidas en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística.
- Elaborará los informes o reportes sobre las actividades desarrolladas y los presentará al Director General de Mejora Regulatoria.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- Elaborará el Programa Anual de Normalización Turística, para que posteriormente sea integrado en el Programa Nacional de Normalización. Asimismo, llevará el control y seguimiento de los avances.
- Elaborará los anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas y su respectiva Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR).
- Identificará a los expertos técnicos de las Dependencias y de las asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos que participarán en el análisis de los anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas Turísticas.
- Consensuará para su aprobación los anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas Turísticas con los integrantes de los subcomités o grupos de trabajo.
- Revisará cada quinquenio o antes, si se considera conveniente, las Normas Oficiales Mexicanas del Sector y propondrá ante el Director General de Mejora Regulatoria las modificaciones que habrán de someterse, en su caso, ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.
- Realizará a través o en coordinación con las autoridades estatales de turismo, consultas regionales o estatales en la elaboración, modificación y revisión de las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas con el propósito de recabar las inquietudes del sector turístico que se está normando.
- Enviará 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.
- Participará, conjuntamente con la Dirección General de Mejora Regulatoria en los Comités Consultivos Nacionales de Normalización de otras Dependencias que incidan en el sector turístico.
- Coordinará 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.
- Promoverá a través de los Organismos Nacionales de Normalización las Normas Mexicanas de Calidad que incidan en el sector turístico.

- Participará 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.
- Analizará, evaluará y dictaminará la documentación requerida para la expedición o refrendo de la Credencial de reconocimiento para guías de turistas.
- Participará en las reuniones internacionales en materia de normalización.

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

- Inscribirá a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo, en coordinación con las Oficinas Estatales de Turismo, verificando que cumplan con las disposiciones establecidas para tal efecto y expedirá las constancias de inscripción.
- Promoverá la actualización de la información del Registro Nacional de Turismo, en coordinación con las autoridades estatales de turismo, registrando y tramitando las solicitudes de notificación de cambio de domicilio, propietario, razón social o nombre comercial que presenten los prestadores de servicios turísticos.
- Programará y realizará visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos por sí, o a través de las Unidades de Verificación acreditadas para tal efecto, o bien en coordinación con las Oficinas Estatales de Turismo, de conformidad con los acuerdos de coordinación suscritos para vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Turismo, su Reglamento y Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, considerando los recursos técnicos y humanos con que cuente el área.
- Iniciará y sustanciará por sí o a través de las Oficinas Estatales de Turismo, los procedimientos 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.
- Impondrá por sí o a través de las Oficinas Estatales de Turismo, las sanciones por violaciones a la Ley General de Turismo, su Reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, a que se hayan hecho acreedores los prestadores de servicios turísticos, correspondiendo a las autoridades estatales el cobro de las multas impuestas.
- Recibirá y evaluará las sugerencias y quejas en contra de los prestadores de servicios turísticos. Asimismo, las canalizará a las instancias correspondientes.
- Realizará los informes o reportes en materia de verificación, quejas y Registro Nacional de Turismo, respectivos.
- Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de competencia.

IV. PROCEDIMIENTOS



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

PÁGINA 20

FECHA DE ELABORACIÓN
5 DE DICIEMBRE DE 2011

DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN

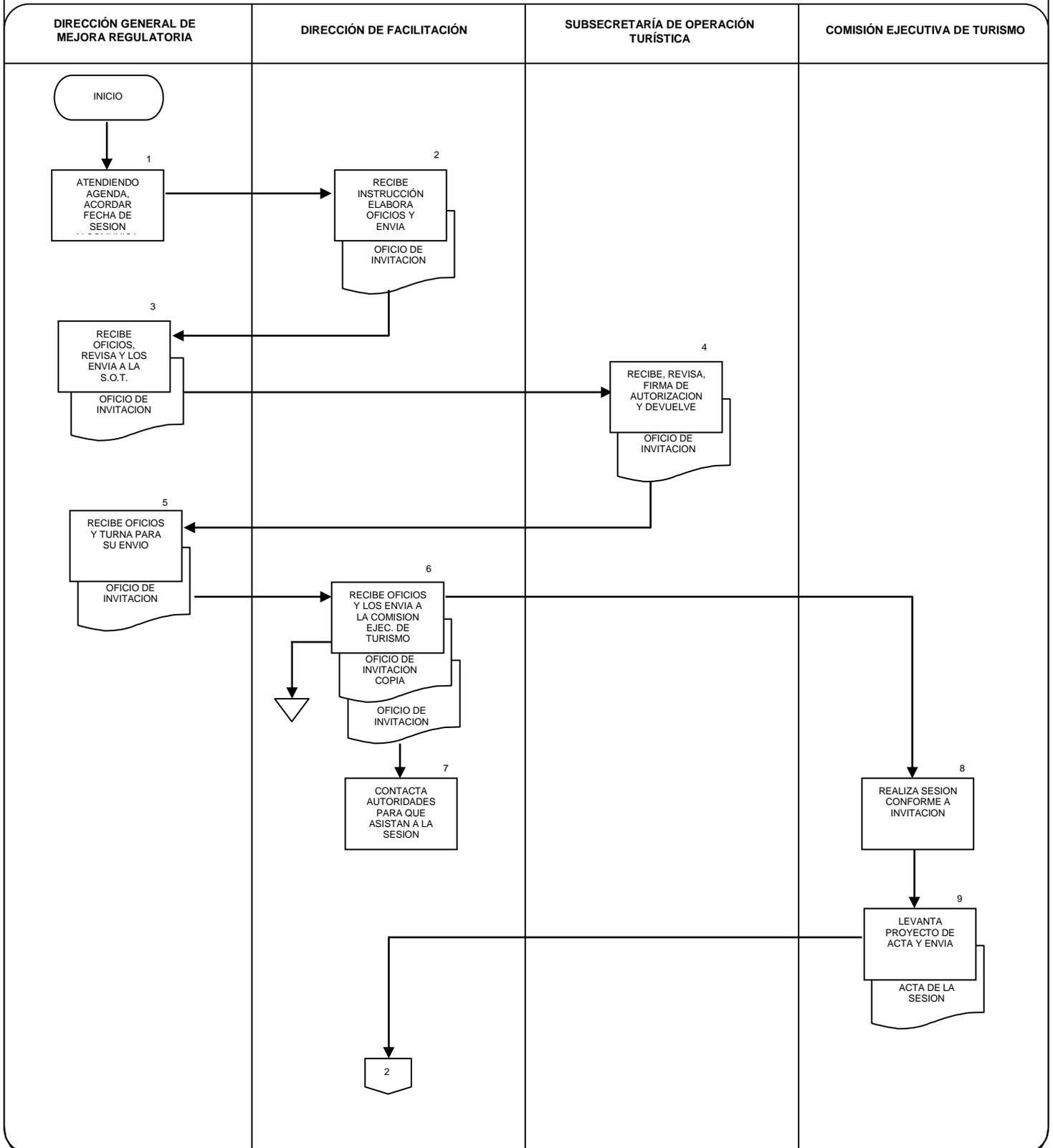
**PROCEDIMIENTO: CONVOCAR A LOS MIEMBROS DE LA COMISION EJECUTIVA
DE TURISMO A SESIÓN ORDINARIA Y/O EXTRAORDINARIA**

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

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMISIÓN EJECUTIVA DE TURISMO	8	Realiza sesión conforme a la invitación	
	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
DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN	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.	
	13	Informa los avances logrados durante las sesiones de la Comisión Ejecutiva de Turismo a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	Informe
	14	Integra un control de las reuniones de la Comisión Ejecutiva, para su archivo. El archivo contendrá la lista de asistencia, orden del día, invitaciones, minutas y la información que se estime conveniente.	Expediente
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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





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

DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	DIRECCIÓN DE FALICITACIÓN	SUBSECRETARÍA DE OPERACIÓN TURÍSTICA	COMISIÓN EJECUTIVA DE TURISMO
	<pre> graph TD 2[2] --> 10[10 RECIBE DE LOS ASISTENTES COMENTARIOS Y OBSERVACIONES ACTA DE LA SESION] 10 --> 11[11 SOMETE A APROBACION EN LA SIGUIENTE SESION ACTA DE LA SESION] 11 --> 12[12 PROCEDE A REALIZAR GESTIONES PARA PUBLICAR EN ACTA DE LA SESION] 12 --> 13[13 INFORMA LOS AVANCES LOGRADOS EN SESIONES INFORMES DE AVANCES] 13 --> 14[14 INTEGRA UN CONTROL DE REUNIONES PARA SU ARCHIVO CONTROL DE REUNIONES] 14 --> T[TERMINA] </pre>		

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE TEMAS QUE COMPETEN
AL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACIÓN TURÍSTICA**

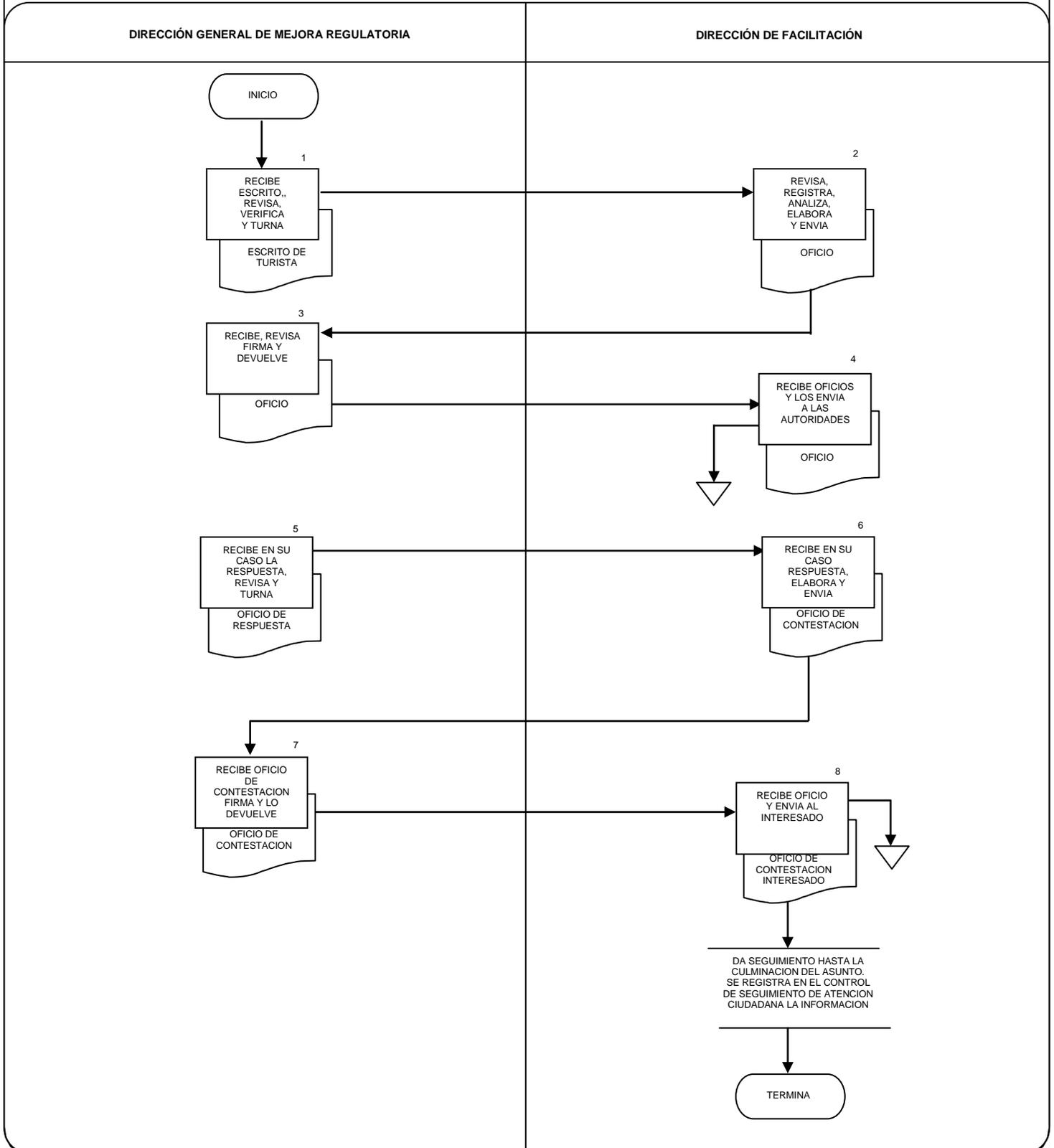
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe escrito del turista que durante su estancia en alguno de los Estados de la República Mexicana haya tenido problema con algún trámite, autoridad o servidor público, revisa y verifica si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

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE TEMAS QUE COMPETEN
AL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACIÓN TURÍSTICA**

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



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE TEMAS QUE COMPETEN AL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACIÓN TURÍSTICA



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DE TEMAS PROPUESTOS PARA INCLUSIÓN EN EL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACIÓN TURÍSTICA

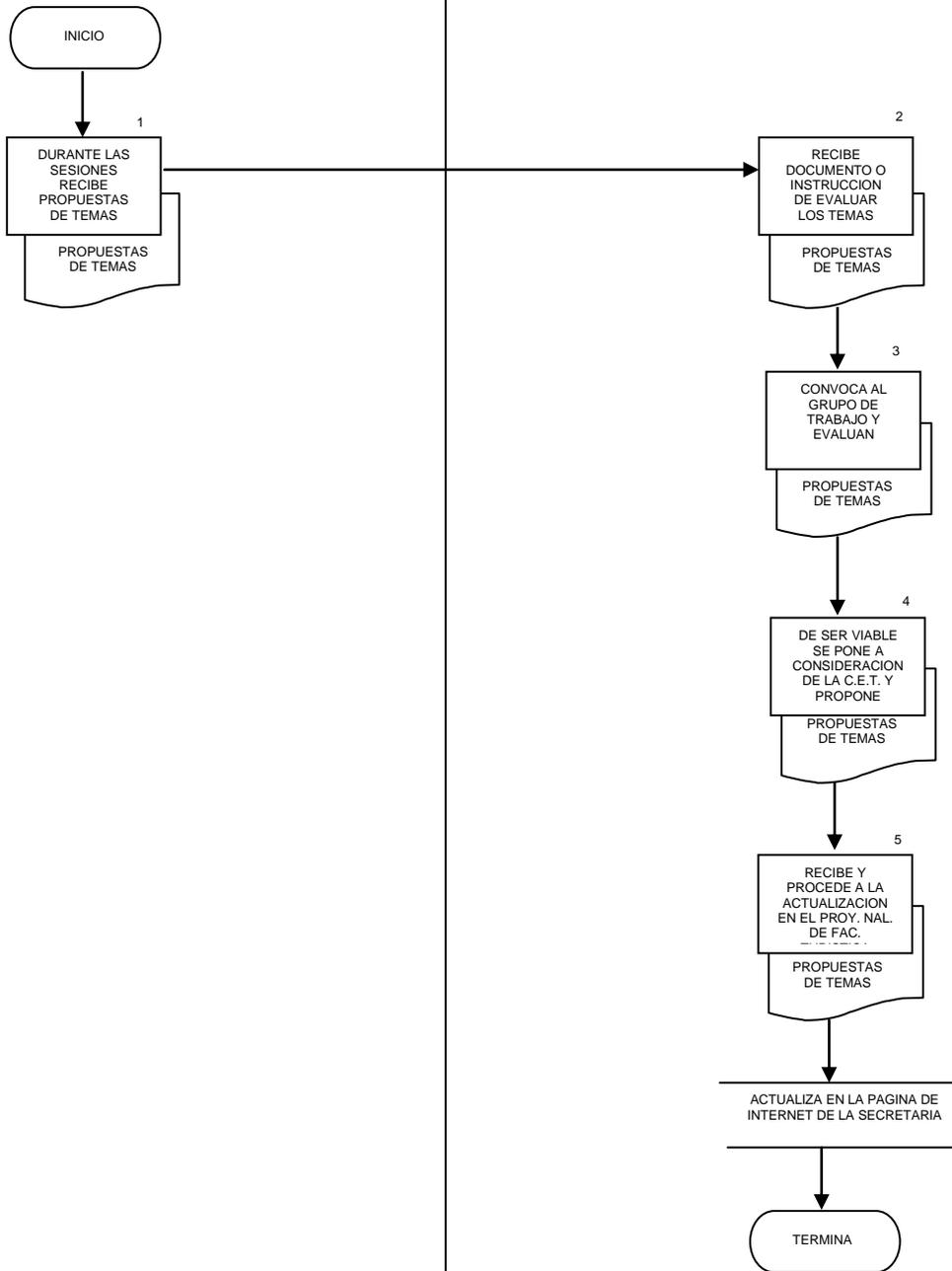
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe por escrito o de manera verbal durante las sesiones de los diferentes grupos de trabajo que integran la Comisión Ejecutiva de Turismo o en la misma Comisión, propuestas de temas para incluirlos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



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DE TEMAS PROPUESTOS PARA INCLUSIÓN EN EL PROYECTO NACIONAL DE FACILITACIÓN TURÍSTICA

DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN



PROCEDIMIENTO: OPERACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

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

PROCEDIMIENTO: OPERACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

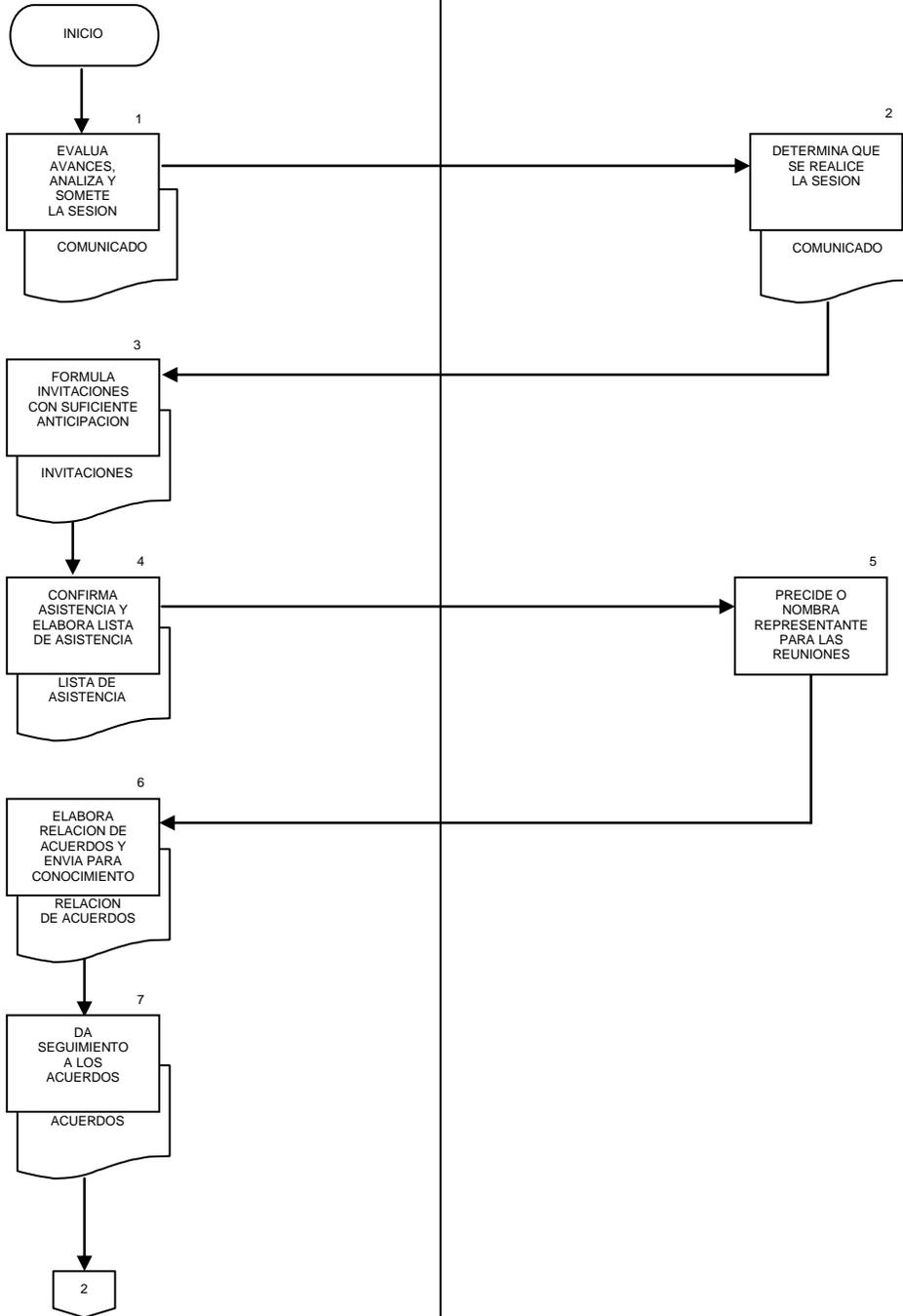
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	Informa a los actores involucrados los acuerdos resolutivos que tenga el Grupo.	
	10	Informa a los integrantes de la Comisión Ejecutiva de Turismo los acuerdos resolutivos que tenga el Grupo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



PROCEDIMIENTO: OPERACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

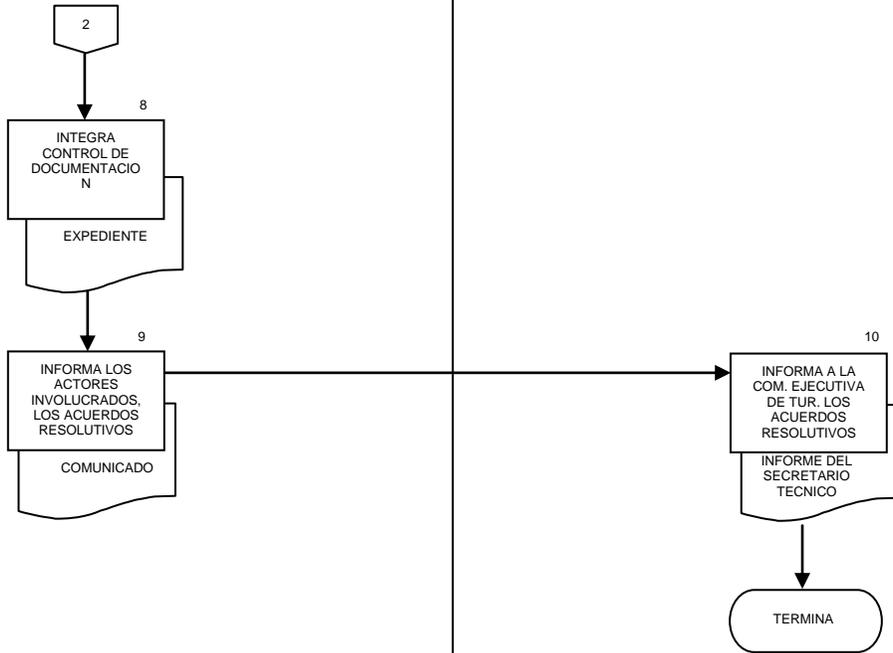




PROCEDIMIENTO: OPERACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA



PROCEDIMIENTO: VENTANILLAS DEL SISTEMA DE APERTURA RAPIDA DE EMPRESAS (SARE) TURÍSTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	1	Recibe y registra el oficio de las Secretarías de Turismo y/o de Desarrollo Económico de las Entidades Federativas, con la solicitud de asesoría y apoyo para la implementación del proyecto de ventanillas SARE´s Turísticas, dependiendo de las prioridades regulatorias y de atracción de inversión privada en el sector turístico. Turna a la Dirección de Facilitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud
DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN/ SUBDIRECCION DE FACILITACION	2	Recibe el oficio con la solicitud de asesoría y apoyo, revisa, registra y analiza la información proporcionada por la Entidad Federativa y Municipio(s) interesado(s).	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Realiza las gestiones telefónicas pertinentes y les solicita oficios de intención suscritos por el Secretario de Desarrollo Económico del Estado y del (de los) Presidente(s) Municipal(es) interesados en instalar una nueva Ventanilla SARE Turística o reconvertir una Ventanilla SARE convencional ya existente en Turística; además de los oficios de intención, se les solicita el catálogo de giros de bajo impacto que operará en la ventanilla propuesta. Envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de oficios de intención y catálogo de giros de bajo impacto
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	4	Recibe y envía a la Entidad Federativa y Municipio(s) interesado(s) la solicitud de oficios de intención y solicitud del catálogo de giros de bajo impacto que operará en la ventanilla propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de oficios de intención y catálogo de giros de bajo impacto
ENTIDAD FEDERATIVA Y MUNICIPIO(S) INTERESADO(S)	5	Reciben, tramitan y envían a la Dirección General de Mejora Regulatoria oficio de intención y el catálogo de giros de bajo impacto que operará en la ventanilla propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de intención • Catálogo de giros de bajo impacto
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	6	Recibe los oficios de intención y el catálogo de giros del Estado y Municipio(s) interesados en el proyecto de ventanillas SARE Turística; registra y turna a la Dirección de Facilitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de intención • Catálogo de giros de bajo impacto

PROCEDIMIENTO: VENTANILLAS DEL SISTEMA DE APERTURA RAPIDA DE EMPRESAS (SARE) TURÍSTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN/ SUBDIRECCION DE FACILITACION	7	Recibe oficios de intención y catálogo de giros, registra, revisa y verifica viabilidad, comparando el catálogo de giros recibido contra el catálogo SECTUR de giros turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de intención • Catálogo de giros de bajo impacto
	¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?		
	8	NO: Se pone en comunicación con el Estado para solicitar cambios.	
	9	Si el Estado subsana observaciones, envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria su documentación con los cambios solicitados. (Regresa a la actividad No. 6)	
	10	SI: Valida la documentación e integra un expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	11	Prepara y envía, a la Dirección General de Mejora Regulatoria, oficio para proponer la ventanilla de SARE Turística a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER); archiva copias de los anexos y expediente completo.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio propuesta • Expediente
	12	Recibe oficio, revisa, firma y devuelve a la Dirección de Facilitación para trámite ante la COFEMER.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio propuesta
DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN/ SUBDIRECCION DE FACILITACION	13	Recibe oficio firmado por el titular de la Dirección General de Mejora Regulatoria y lo gestiona ante la COFEMER.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio propuesta
	14	De no haber objeciones para la Declaratoria de ventanilla SARE Turística, SECTUR y la COFEMER entregan Constancia de ventanilla SARE Turística en la Entidad y Municipio(s) interesados. En su caso se realiza evento protocolario para la inauguración respectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de ventanilla SARE
TERMINA PROCEDIMIENTO			



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

PÁGINA 36

FECHA DE ELABORACIÓN
5 DE DICIEMBRE DE 2011

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN 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.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	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 TURÍSTICA?	
	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: Recopila la información necesaria para la elaboración de la propuesta del anteproyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de anteproyecto
	5	Integra anteproyecto e identifica a los expertos técnicos de las dependencias y de las asociaciones de prestadores de servicios turísticos que participarán en la revisión del mismo.	
	6	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.	<ul style="list-style-type: none"> Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR)
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	8	Recibe propuesta de anteproyecto para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana junto con la Manifestación de Impacto Regulatorio, revisa y determina:	

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
¿ES CORRECTA LA INFORMACIÓN?			
	9	NO: Regresa a la actividad No. 6.	
	10	SI: Autoriza propuestas e instruye a la Dirección de Normalización y Certificación para convocar a reunión del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística y envíe la Manifestación de Impacto Regulatorio a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.	
SECRETARIO TÉCNICO DEL C.C.N.N.T.	11	Presenta en la fecha establecida para la reunión, al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, para su discusión el proyecto de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de NOM
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	12	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa y en un plazo no mayor al estipulado en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, formula observaciones correspondientes y turna el proyecto al Secretario Técnico del Comité.	
SECRETARIO TÉCNICO DEL C.C.N.N.T.	13	Recibe el proyecto y turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria para que se convoque al Subcomité para revisar las observaciones y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	14	Recibe el proyecto y ordena a la Dirección de Normalización y Certificación convoque al Subcomité para revisar las observaciones y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.	
	15	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.	
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	16	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

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

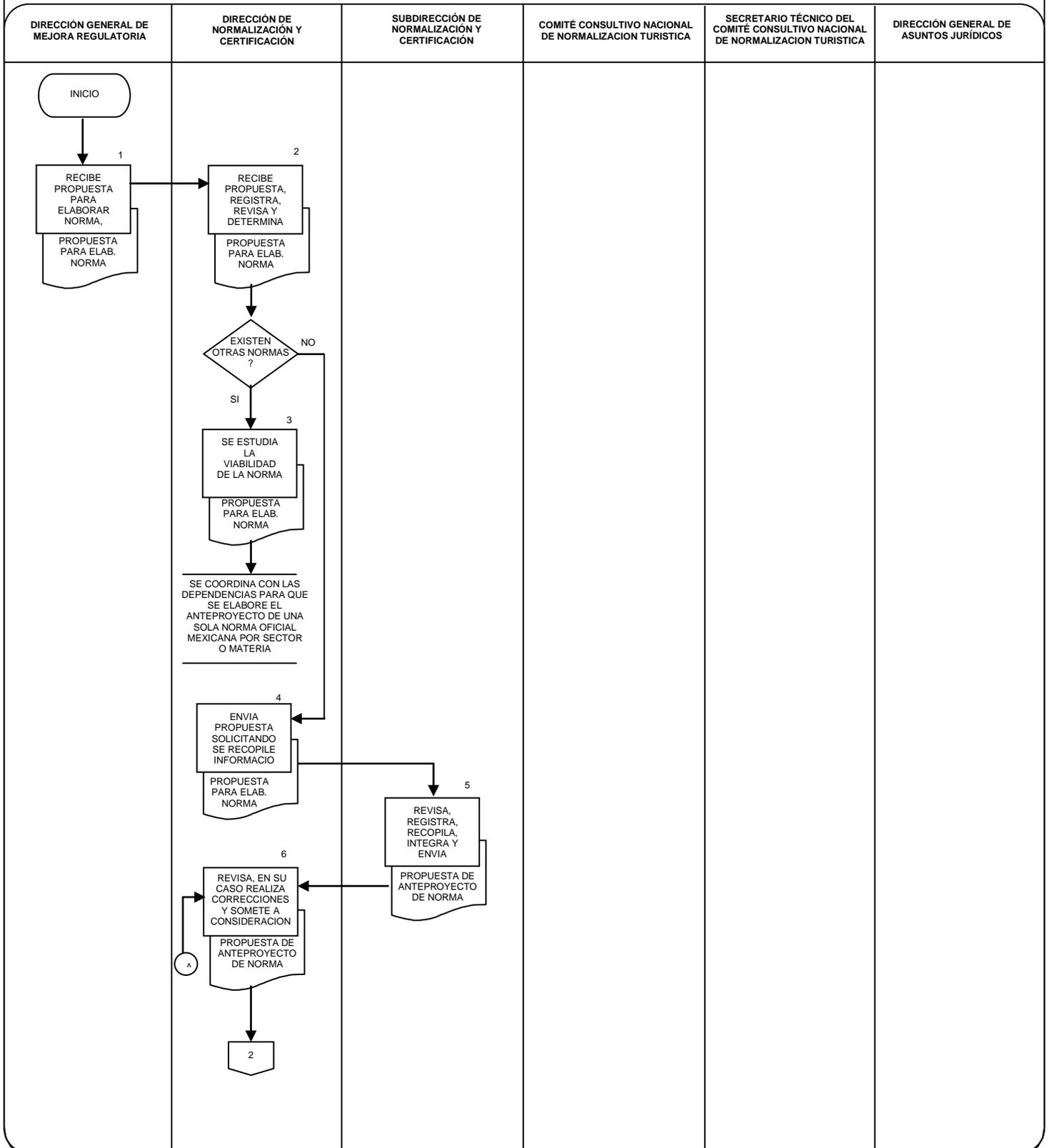
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	17	Recibe proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación para consulta pública por 60 días naturales.	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	18	Recibe comunicación de que el proyecto de Norma Oficial Mexicana ha sido publicado en el Diario Oficial de la Federación e informa a todos los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, prestadores de servicios turísticos y funcionarios de las Oficinas Estatales de Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
	19	Instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar al subcomité.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	20	Convoca al Subcomité quien en caso de existir comentarios al proyecto de Norma Oficial Mexicana, revisa, realiza las correcciones necesarias de las respuestas a los comentarios y devuelve.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	21	Convoca a reunión al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de invitación
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	22	Presenta el Secretario Técnico al pleno, la Norma Oficial Mexicana, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en forma definitiva en el Diario Oficial de la Federación.	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	23	Recibe la Norma Oficial Mexicana y solicita la Dirección General de Asuntos Jurídicos la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	24	Recibe la Norma Oficial Mexicana, revisa y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación, y comunica a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	25	Recibe comunicado de que la Norma Oficial Mexicana, ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación y turna a la Dirección de Normalización y Certificación.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	26	Recibe comunicación de que la Norma Oficial Mexicana ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación registra e informa a las personas interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
	27	<p>Integra los expedientes de la expedición de la Norma Oficial Mexicana turística de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Índice ➤ Anteproyectos presentados al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística ➤ Manifestación de Impacto Regulatorio presentados al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística. ➤ Firmas de quien elaboró y revisó. ➤ Copia de la Publicación del proyecto de Norma Oficial Mexicana en materia Turística ➤ Observaciones del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en su caso. ➤ Respuestas a las observaciones realizadas por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística. ➤ Copia de la Publicación de la Norma Oficial Mexicana en materia Turística. <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

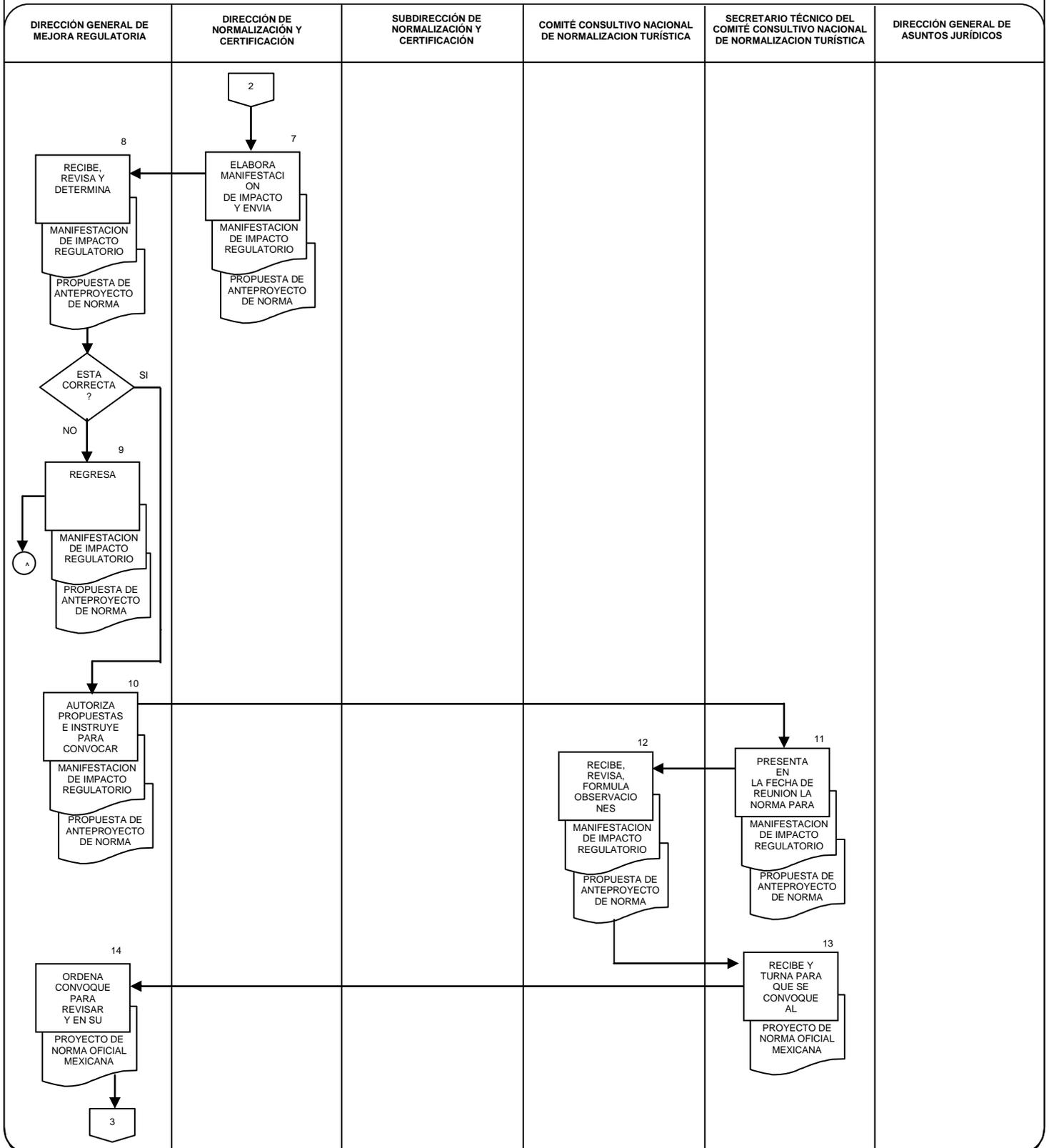


PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA



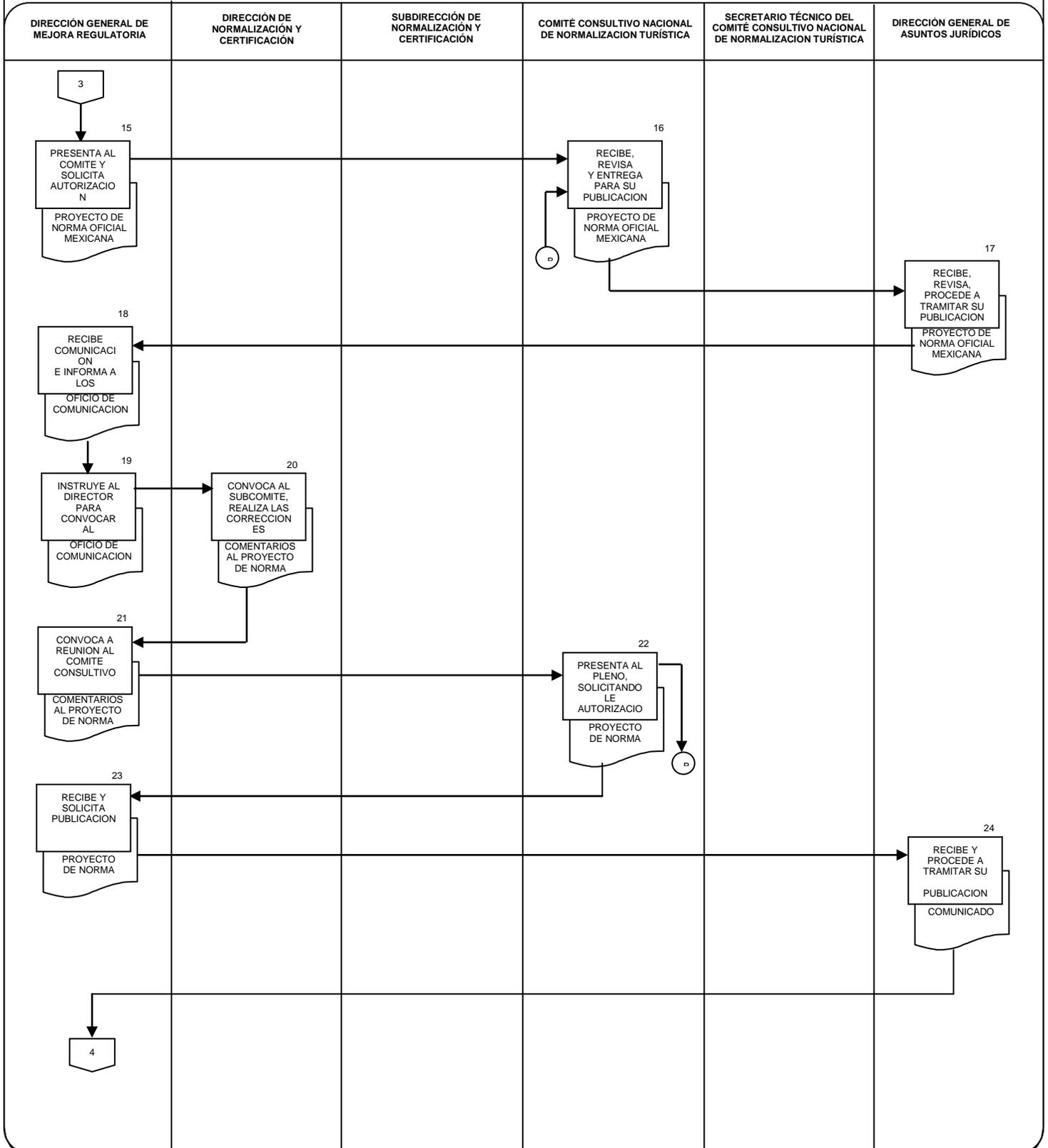


PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA

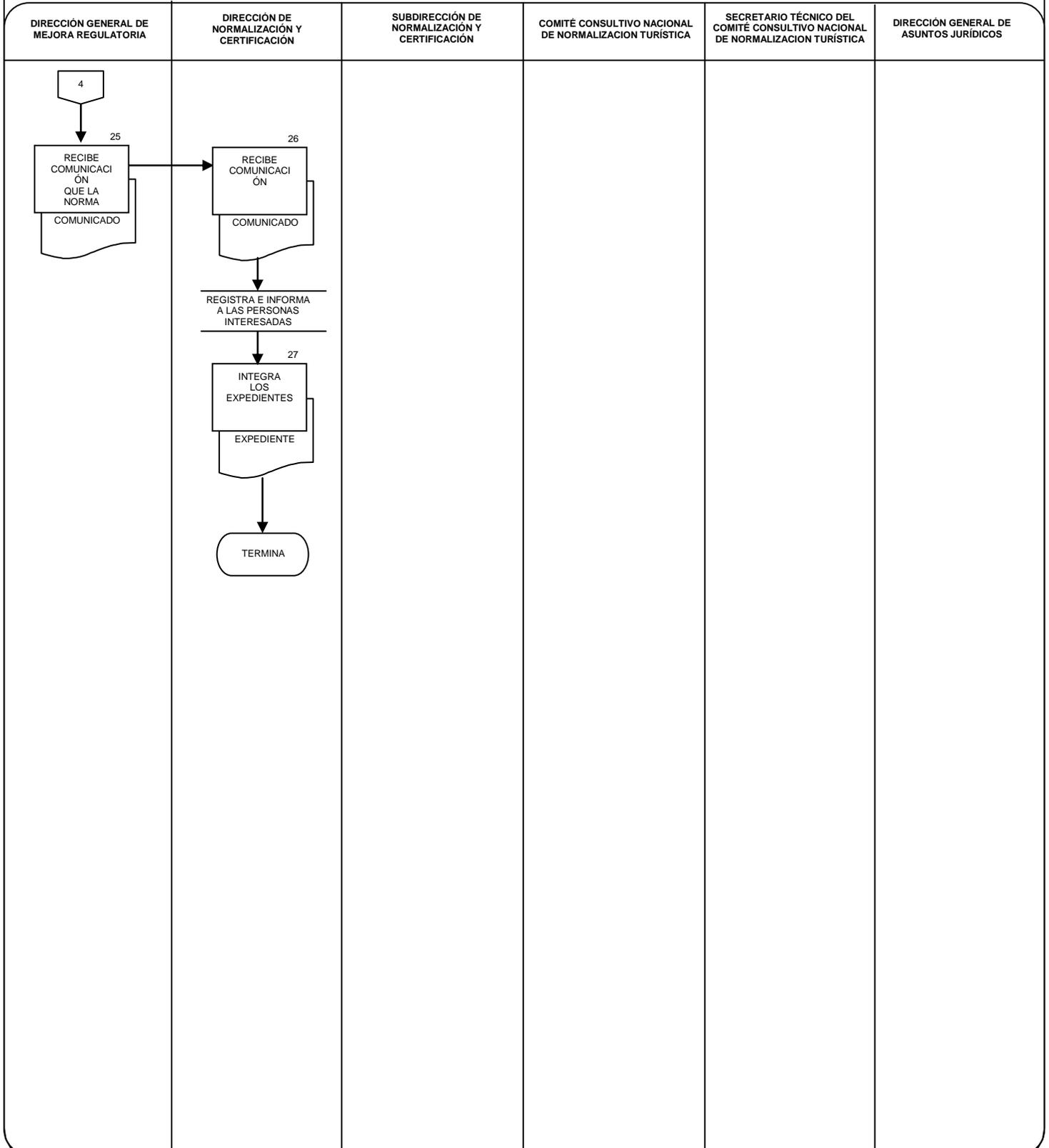




PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA



PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA



**PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURÍSTICA**

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.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio
SECRETARIO TÉCNICO Y/O COMITÉ C.C.N.N.T.	2	Recibe comentarios a la Norma Oficial Mexicana y los turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria para que convoque al Subcomité que revise y estudie los comentarios presentados	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	3	Recibe comentarios a la Norma Oficial Mexicana, y los turna a la Dirección de Normalización y Certificación para que convoque al Subcomité que revise y estudie los comentarios presentados.	
SECRETARIO TÉCNICO Y/O COMITÉ C.C.N.N.T.	4	De conformidad con el estudio realizado a los comentarios de la Norma Oficial Mexicana presentada, determina:	
		¿PROCEDE LA MODIFICACIÓN?	
	5	NO: Devuelve a los interesados con los comentarios indicándoles los motivos por los cuales no procede la modificación.	
	6	Si: Elabora propuesta de modificación para revisión y consideración del Subcomité respectivo, así como la Manifestación de Impacto Regulatorio.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de NOM y Manifestación de Impacto Regulatorio
	7	Presenta, en la fecha establecida para la reunión, al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, para su discusión, el proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatorio.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de NOM y Manifestación de Impacto Regulatorio
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	8	Recibe proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa y en un plazo no mayor al estipulado en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, formula observaciones correspondientes y turna el proyecto al Secretario Técnico del Comité.	

**PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURÍSTICA**

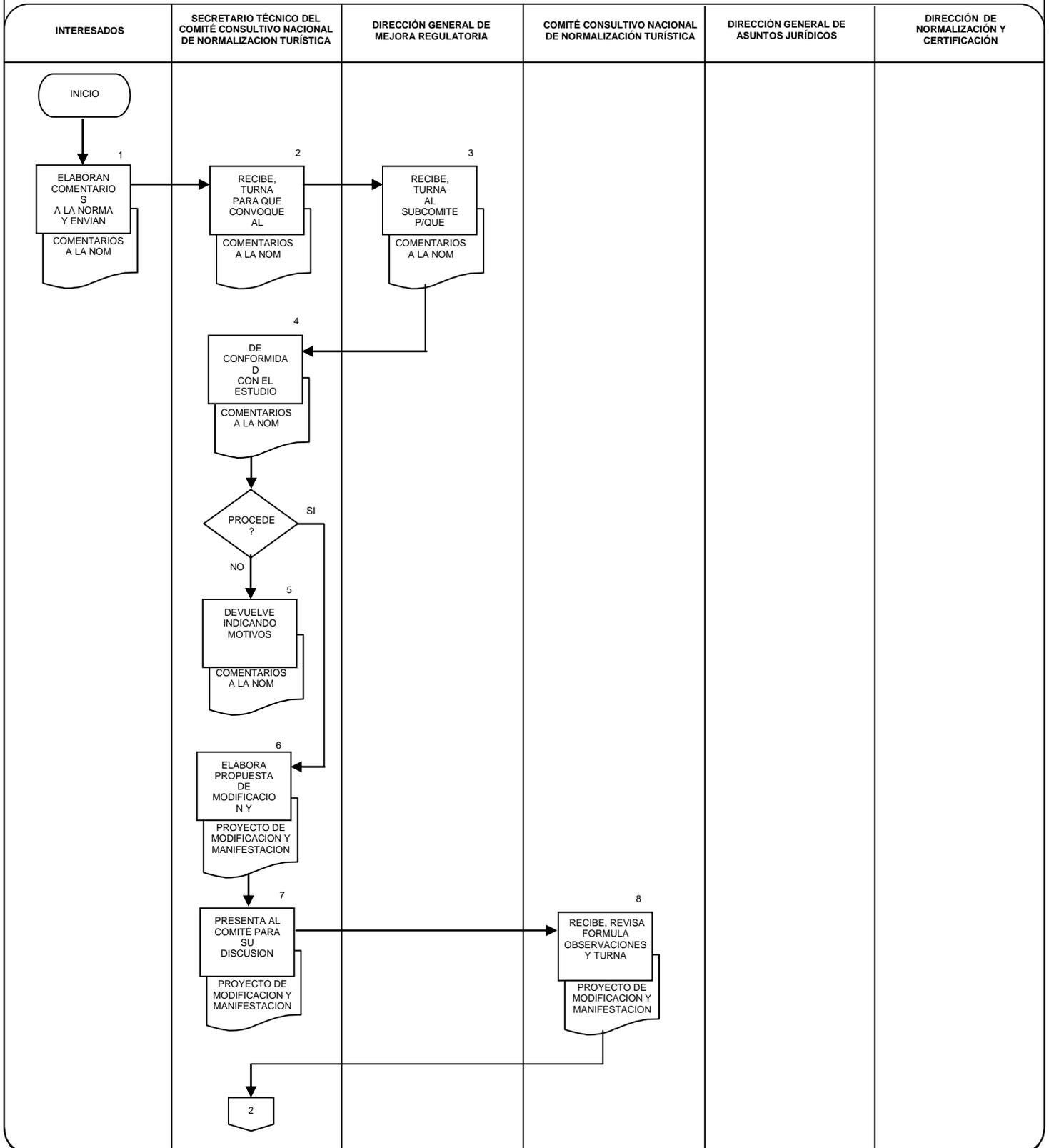
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SECRETARIO TÉCNICO DEL C.C.N.N.T.	9	Recibe el proyecto y turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria para que se convoque al Subcomité para revisar las observaciones y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	10	Recibe el proyecto y ordena a la Dirección de Normalización y Certificación convoque al Subcomité para revisar las observaciones y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.	
	11	Presenta al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística el proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana y la Manifestación de Impacto Regulatorio, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	12	Recibe proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa, autoriza y entrega al Secretario Técnico para que solicite a la Dirección General de Asuntos Jurídicos la publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	13	Recibe proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa y procede a tramitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación para consulta pública por 60 días naturales.	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	14	Recibe comunicación de que el proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana ha sido publicado en el Diario Oficial de la Federación e informa a todos los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, prestadores de servicios turísticos y funcionarios de las Oficinas Estatales de Turismo.	
	15	Instruye al Director de Normalización y Certificación para convocar al subcomité.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN.	16	Convoca al Subcomité, quien en caso de existir comentarios al proyecto de modificación de Norma Oficial Mexicana, revisa, realiza las correcciones necesarias de las respuestas a los comentarios y devuelve.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

**PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS
EN MATERIA TURÍSTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	17	Convoca a reunión al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de invitación
COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	18	El Secretario Técnico presenta al pleno, la Norma Oficial Mexicana modificada, solicitándole la autorización respectiva y la publicación en el Diario Oficial de la Federación (regresa a la actividad No. 12)	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta
	19	<p>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.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

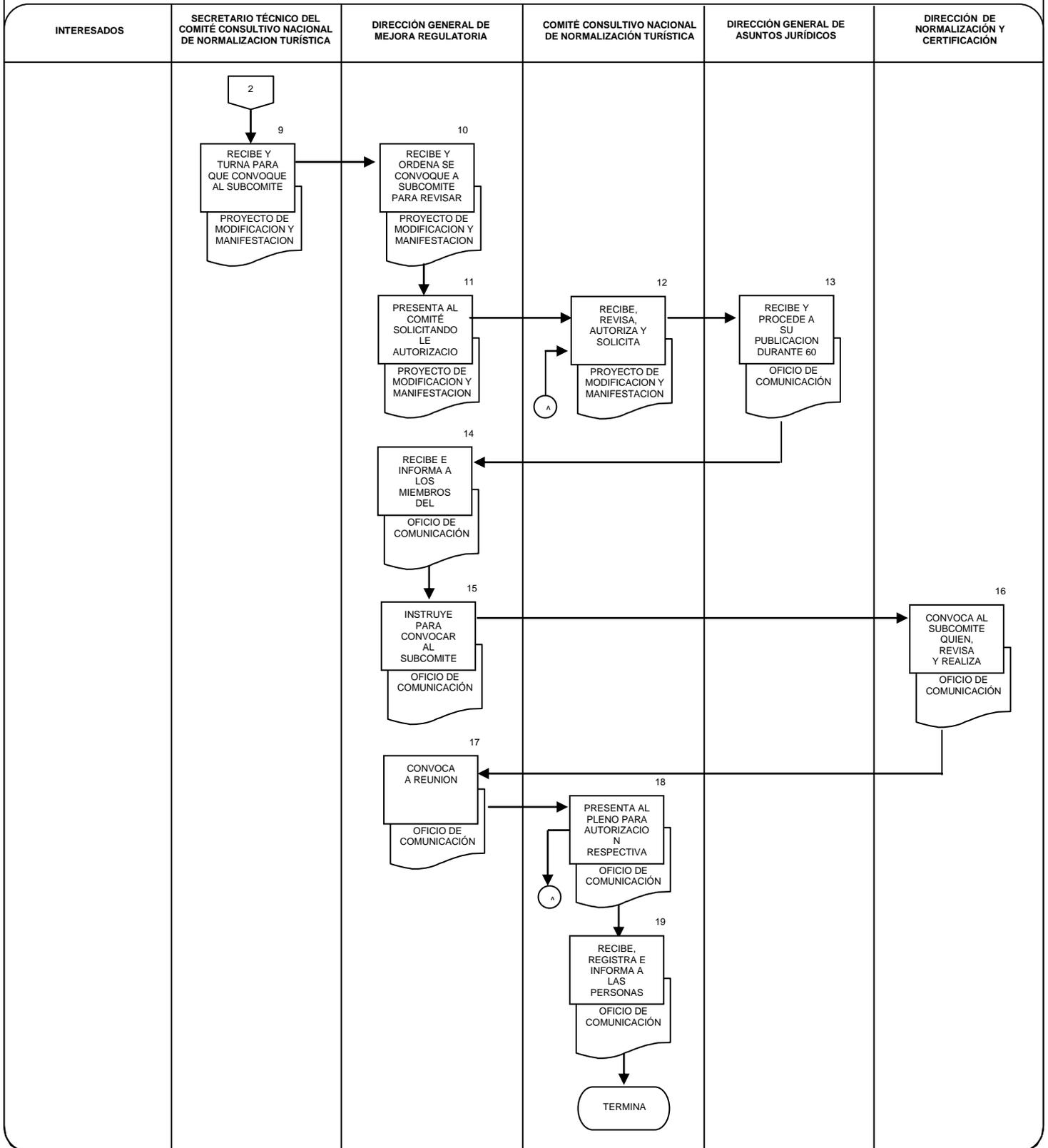


PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA





PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA



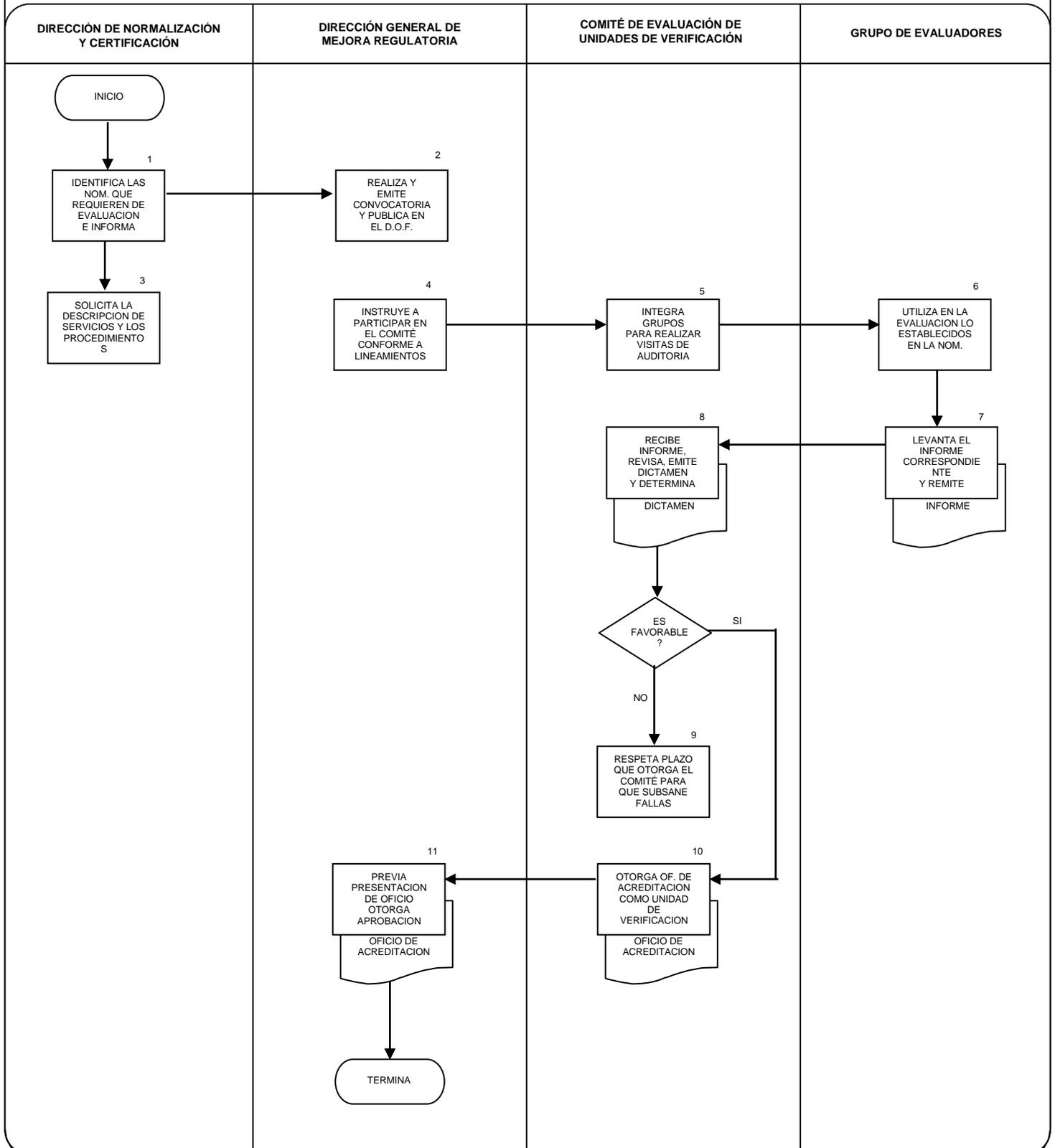
PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	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.	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Realiza y emite convocatoria conjuntamente con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y publica en el Diario Oficial de la Federación.	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria y publicación en el D.O.F.
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	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.	
DIRECCIÓN 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.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	5	Integra grupo de evaluadores para realizar visita(s) de auditoria, a convocatoria de la EMA, para evaluar física y documental al organismo interesado, donde se comprueba que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, para las normas oficiales mexicanas turísticas que pretenda evaluar la conformidad.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	6	Utiliza en la evaluación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000, "Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades de Verificación (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)" o cualquier otro criterio que se acuerde en el Comité para Unidades de Verificación.	

PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE EVALUADORES	7	Levanta el informe correspondiente de la(s) visita(s) de evaluación y remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	8	<p>Recibe el informe correspondiente de la(s) visita (s) de evaluación, revisa, emite dictamen respectivo y determina:</p> <p align="center">¿ES FAVORABLE?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	<p>No: Respetar el plazo que otorga el Comité de Evaluación para Unidades de Verificación conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para que el organismo subsane las fallas encontradas en la visita de evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de acreditación como Unidad de Verificación Turística Oficio de aprobación como Unidad de Verificación Turística
	10	<p>Si: Otorga oficio de acreditación como Unidad de Verificación, una vez que el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación y lo turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	
	11	<p>Previa presentación del oficio de acreditación, otorga aprobación como Unidad de Verificación Turística.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN TURÍSTICA



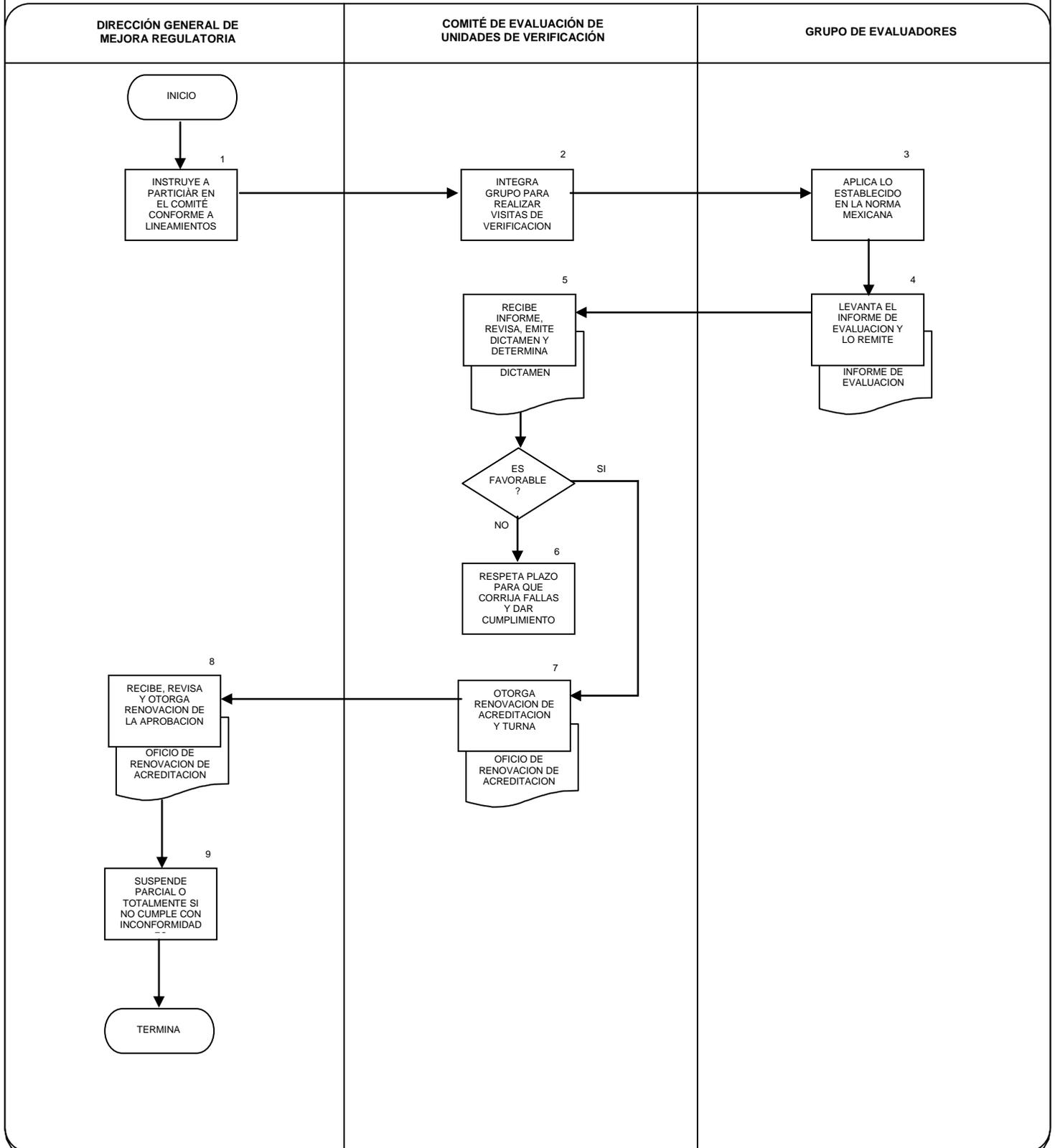
PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LA APROBACIÓN COMO UNIDAD DE VERIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN 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.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	2	Integra grupo de evaluadores para realizar visita(s) de evaluación, a convocatoria de la EMA, para el seguimiento de la renovación de la aprobación y acreditación como Unidad de Verificación, para constatar que sigue operando con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Unidad de Verificación en el sector turismo.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	3	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditamiento como Unidad de Verificación, lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000 "Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades de Verificación (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)" o cualquier otro criterio que se acuerde en el Comité para Unidades de Verificación.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	4	Levanta el informe de evaluación correspondiente y lo remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación
	5	Recibe el informe de evaluación correspondiente, revisa, analiza, emite dictamen respectivo y determina:	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen

PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LA APROBACIÓN COMO UNIDAD DE VERIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	6	<p align="center">¿ES FAVORABLE?</p> <p>No: Respetar plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para que corrija fallas encontradas en visita de evaluación y pueda dar cumplimiento.</p>	
	7	<p>Si: Otorga renovación de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, enviando copia de la renovación a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de renovación de acreditación
	8	<p>Recibe copia del oficio de renovación de acreditación, revisa y otorga renovación de la aprobación como Unidad de Verificación Turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del oficio de renovación de la aprobación
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	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> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de suspensión parcial o total

PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LA APROBACIÓN COMO UNIDAD DE VERIFICACIÓN TURÍSTICA



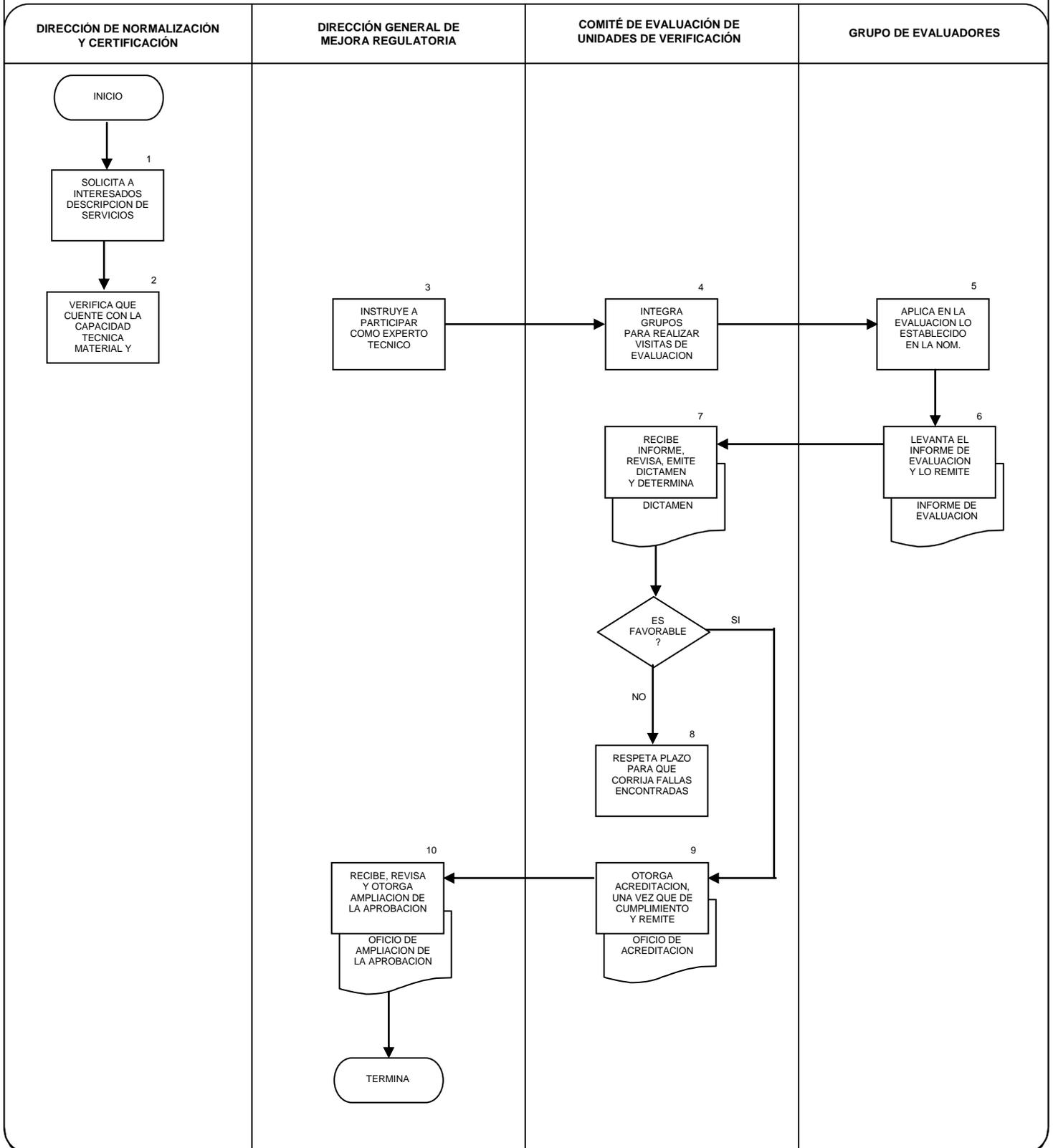
PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURÍSTICAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	1	Solicita a los interesados la descripción de los servicios en los que pretende su ampliación y los procedimientos a utilizar.	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Verifica que la Unidad de Verificación que solicite ampliación de servicios de la evaluación de la conformidad cuente con la capacidad técnica, material y humana, en relación con la(s) norma(s) en la que pretenda ser aprobada y acreditada.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	3	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) como experto técnico, para realizar visitas de evaluación para la aprobación y acreditación de la ampliación correspondiente, donde corrobora que cuenta con instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios.	
GRUPO DE EVALUADORES	4	Integra grupo de evaluadores para realizar visita(s) de evaluación para dar seguimiento a la ampliación de la aprobación y acreditación como Unidad de Verificación, a convocatoria de la EMA, para constatar que cuenta 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.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
	5	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditamiento como Unidad de Verificación, lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000 "Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades de Verificación (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)" o cualquier otro criterio que se acuerde en el Comité para Unidades de Verificación.	

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURÍSTICAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE EVALUADORES	6	Levanta el informe de evaluación correspondiente y lo remite al Comité de Evaluación de Unidades de Verificación para su análisis y procedencia.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación.
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	7	Recibe el informe de evaluación respectivo, revisa analiza, emite dictamen correspondiente y determina:	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen
¿ ES FAVORABLE?			
	8	No: Respeta plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para corregir fallas encontradas en la visita de evaluación.	
	9	Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que la Unidad de Verificación dé cumplimiento a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y remite copia de la acreditación a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	10	Recibe, revisa y otorga la ampliación de la aprobación para los servicios como Unidad Verificadora.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de ampliación como Unidad de Verificación
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURÍSTICAS



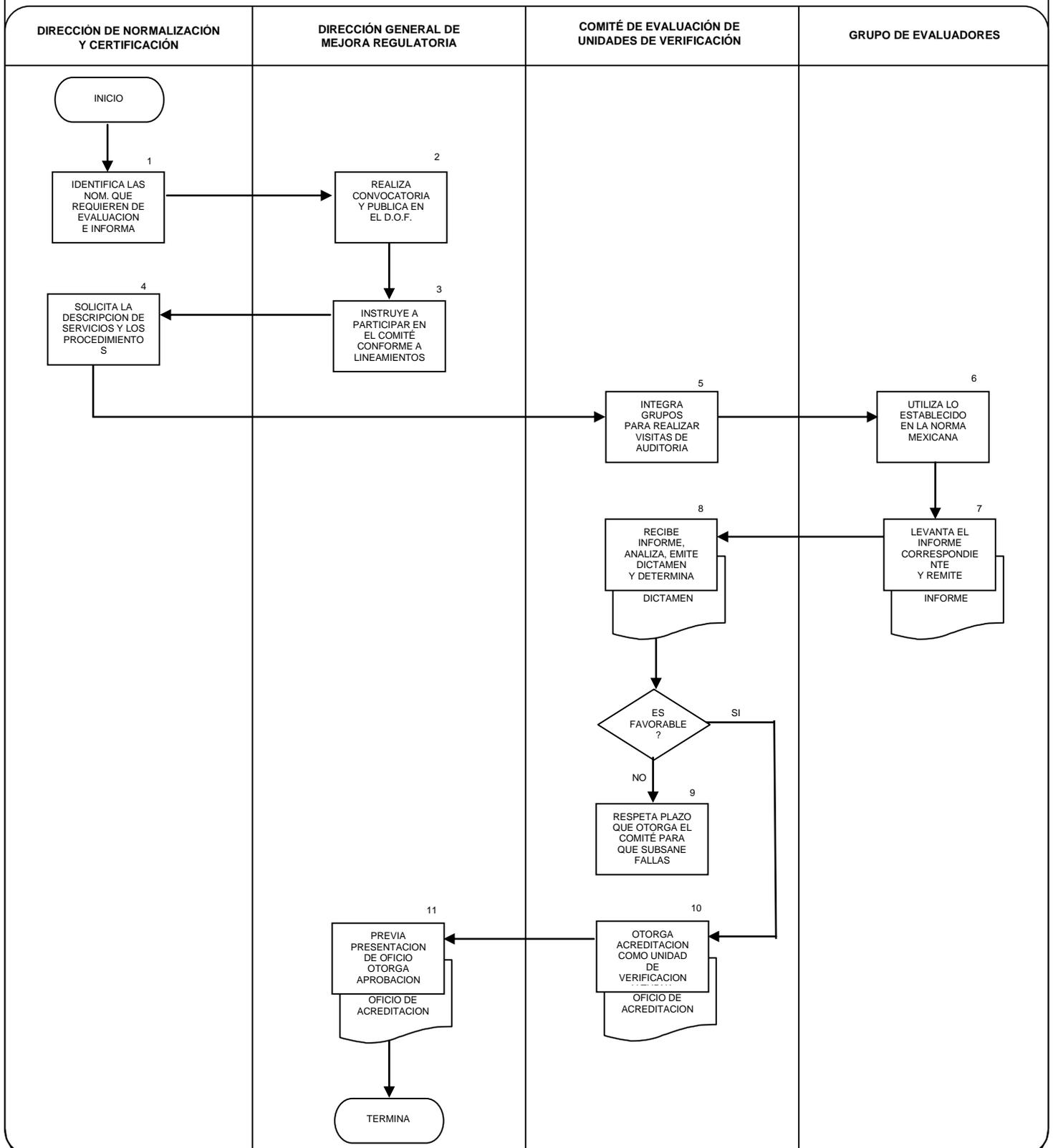
PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	1	Identifica Normas Oficiales Mexicanas Turísticas o Normas Mexicanas Turísticas para las que se requiere de la evaluación de la conformidad por personas aprobadas y acreditadas e informa a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Realiza y emite convocatoria conjuntamente con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y se publica en el Diario Oficial de la Federación.	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria y publicación en el D.O.F.
	3	Instruye a la Dirección de Normalización y Certificación a participar en el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación de la EMA, conforme a los lineamientos para la organización y bases de operación de los mismos, el cual establece que se aprobará y acreditará a los organismos interesados en un solo acto conjuntamente con la Entidad.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	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.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	5	Integra grupo de evaluadores para realizar la(s) visita(s) de auditoria para evaluar física y documental, a convocatoria de la EMA, al organismo interesado, donde se debe comprobar que cuente con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios para las normas oficiales mexicanas y/o normas mexicanas turísticas que pretenda evaluar la conformidad.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	6	Utiliza en la evaluación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-062-IMNC-2000 "Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad" o cualquier otro criterio que considere el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación.	

PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE EVALUADORES	7	Levanta el informe correspondiente de las visitas de evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación
COMITÉ DE EVALUACIÓN PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	8	<p>Recibe el informe correspondiente, analiza, emite dictamen respectivo y determina:</p> <p align="center">¿ES FAVORABLE?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	No: Respetar el plazo que otorga el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para que el organismo subsane las fallas encontradas en la visita de evaluación.	
	10	Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación y envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> Copia del oficio de acreditación
	11	<p>Previa presentación del oficio de acreditación, otorga la aprobación correspondiente como Organismo de Certificación.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de aprobación de como Organismo de Certificación Turística

PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



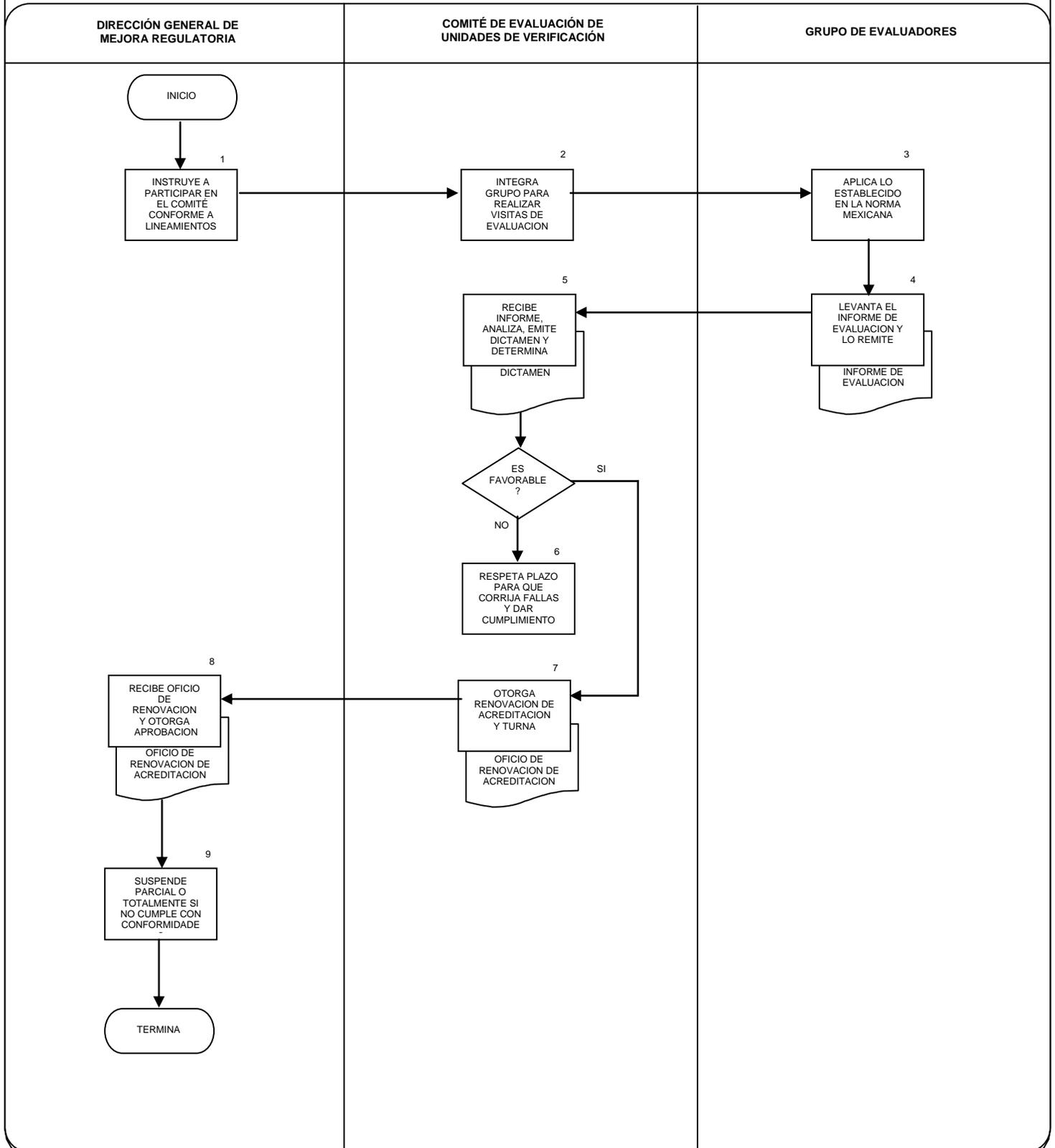
PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LA APROBACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN 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.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	2	Integra grupo de evaluadores para realizar la(s) visita(s) de evaluación para el seguimiento de la renovación de la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación a convocatoria de la EMA, en donde se corrobora que sigue contando con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Organismo de Certificación Turística.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
GRUPO DE EVALUADORES	3	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-062-IMNC-2000 "Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad" o cualquier otro criterio que considere el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	4	Levanta el informe de evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación
	5	Recibe el informe de evaluación, analiza, emite el dictamen correspondiente y determina:	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen

PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LA APROBACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA		¿ES FAVORABLE?	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de suspensión parcial o total como Organismo de Certificación Turística
	6	<p>No: Respetar plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para que corrija fallas encontradas en visita de evaluación y pueda dar cumplimiento.</p>	
	7	<p>Si: Otorga renovación de acreditación, una vez que el Comité de Evaluación de Organismos de Certificación considera que se ha dado cumplimiento satisfactorio a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	
	8	<p>Recibe oficio de renovación de acreditación, revisa y otorga renovación de la aprobación como Organismo de Certificación.</p>	
	9	<p>Suspende parcial o totalmente la aprobación, si el Organismo de Certificación no cumple con las no conformidades encontradas en la(s) visita(s) de evaluación.</p>	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LA APROBACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

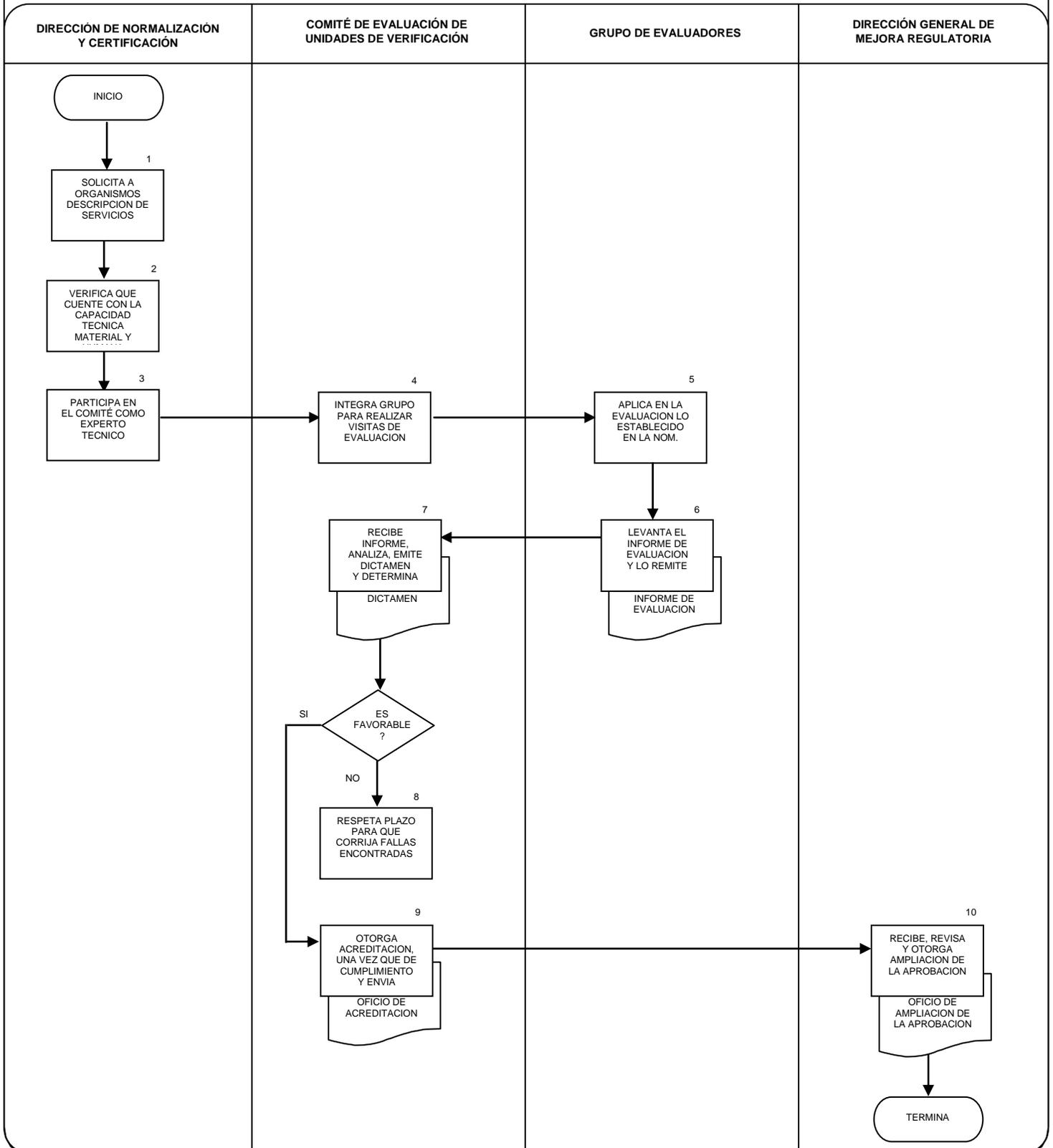
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION	1	Solicita a los Organismos de Certificación la descripción de los servicios en los que pretende su ampliación y los procedimientos a utilizar.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la Entidad Mexicana de Acreditación
	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.	
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACIÓN	4	Integra grupo de evaluadores para realizar la(s) visita(s) de evaluación para el seguimiento de la ampliación de la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación, a convocatoria de la EMA, para constatar que cuenta con las instalaciones, equipo, procedimientos de aseguramiento de calidad, organización y métodos operativos adecuados que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios, que dieron origen a su aprobación y acreditación como Organismo de Certificación Turística.	
GRUPO DE EVALUADORES	5	Aplica en la evaluación para renovar la aprobación y acreditación como Organismo de Certificación lo establecido en la Norma Mexicana NMX-EC-062-IMNC-2000 "Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad" o cualquier otro criterio que considere el Comité de Evaluación para Organismos de Certificación.	

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COMITÉ DE EVALUACIÓN PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	6	Levanta informe de la evaluación y remite al Comité de Evaluación para Organismos de Certificación para su análisis y procedencia.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación
	7	Recibe el informe de evaluación, analiza, emite dictamen correspondiente y determina:	<ul style="list-style-type: none"> Copia del dictamen
	8	<p style="text-align: center;">¿ ES FAVORABLE?</p> <p>No: respeta plazo conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para corregir fallas encontradas en la visita de evaluación.</p>	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	9	<p>Si: Otorga oficio de acreditación, una vez que el Organismo de Certificación dé cumplimiento a las no conformidades derivadas de la visita de evaluación, y envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia del oficio de ampliación de acreditación
	10	<p>Recibe, revisa y otorga la ampliación de la aprobación para los servicios al Organismo de Certificación.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de ampliación de la aprobación como Organismo de Certificación



PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



**PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1	<p>Solicita a la Dirección de Normalización y Certificación (ventanilla) información sobre requisitos necesarios para el trámite deseado: solicitud de acreditación de guías de turistas, refrendo, reposición, canje o recredencialización, según sea el caso, ó la consulta vía electrónica ó telefónica.</p> <p>EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACIÓN COMO GUÍA DE TURISTAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente 2. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) 3. Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco 4. Llenado del formato (SECTUR-03-202), preestablecido por la Secretaría según Art. 45 de la Ley Federal de Turismo. 5. Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por autoridades competentes en la materia. 6. Cursar diplomado de proceso de formación académica de 360 horas y prácticas por un total de 150 horas como mínimo, mismos que pueden ser organizados por la Secretaría o por las Autoridades Estatales de Turismo, el cual debe contener como mínimo las materias señaladas en el punto 5.1 de la norma. 7. Acreditar las evaluaciones señaladas en los puntos 5.1, 5.1.2 y 5.1.3 de la norma. 8. Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por la institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes. 9. En caso de ser extranjero, además de lo anterior, deben acreditar fehacientemente su legal estancia en el país y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas, en los términos de la legislación aplicable, para este caso la vigencia de la credencial de reconocimiento es como máximo la prevista para la calidad migratoria emitida. Asimismo, los solicitantes extranjeros deberán presentar el certificado de estudios expedido en el país donde se realizaron y revalidado en las materias a que se refiere el punto 5.1, siendo necesaria su traducción por perito al idioma español, en el caso de que dichos estudios fueran realizados en un idioma distinto a este: así como legalizado por la embajada o consulado de los Estados Unidos Mexicanos, en el país de expedición del documento. <p>REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍA DE TURISTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Copia de la credencial de acreditación de guía vencida o por vencer. 2.- Constancia de acreditación del curso de actualización por 160 hrs. 3.- Certificado médico de buena salud en general. 	

**PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION		<p>4.- Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco. 5.- Llenado del formato SECTUR-03-002. 6. En caso de ser extranjero, además de lo anterior, deben acreditar fehacientemente su legal estancia en el país y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas, en los términos de la legislación aplicable, para este caso la vigencia de la credencial de reconocimiento es como máximo la prevista para la calidad migratoria emitida.</p> <p>REPOSICIÓN DE LA CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍAS DE TURISTAS</p> <p>1.- Copia de acta de extravío ante Ministerio Público. 2.- Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco. 3.- Llenado del formato SECTUR-03-002.</p> <p>CANJE O RECREDECIALIZACIÓN DE LA CREDECNIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍA DE TURÍSTAS.</p> <p>1.- Copia de la credencial vigente 2.- Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco. 3.- Llenado del formato SECTUR-03-002.</p> <p>La información queda disponible en la página de Internet de la SECTUR, (trámites o DGMR) en el portal de trámites de la Secretaría de Economía, así como en las Oficinas Estatales de Turismo y en la Dirección de Verificación (Ventanilla). Sobre Diplomado o cursos de actualización la información es proporcionada en la DGDCT a los teléfonos.:3003-1600 y 3002 6300, exts. 4422 y 4436 o en la página de SECTUR (DGDCT)</p>	
	2	Indica los trámites a realizar y le informa sobre los requisitos y documentos que deberá presentar, para la solicitud de acreditación de guías de turistas, refrendo, reposición, canje o recredecialización, según sea el caso.	
	3	Verifica los requisitos necesarios de acuerdo con el trámite que se realizará y determina:	

**PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

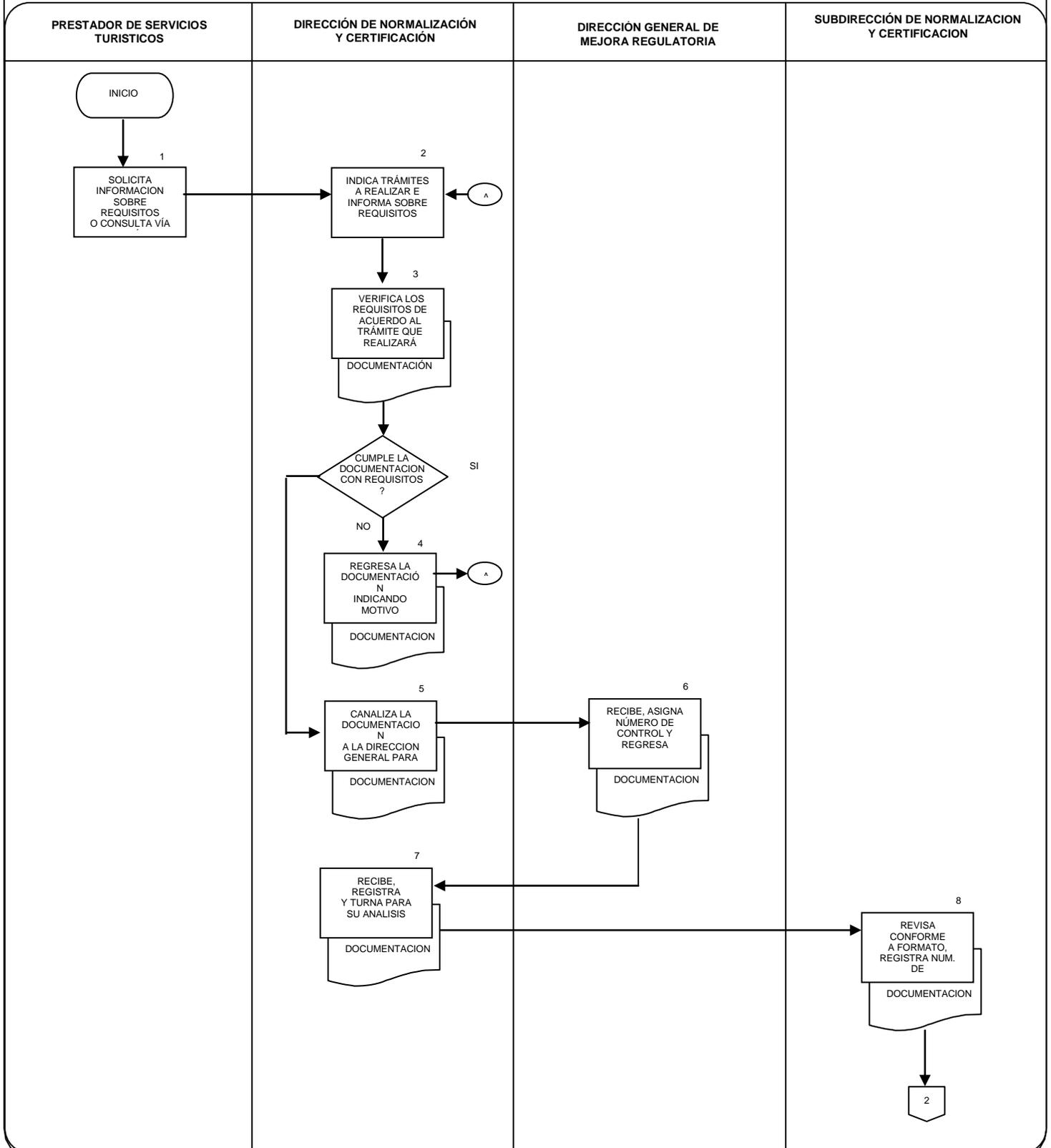
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACION	4	<p align="center">NO CUMPLE LA DOCUMENTACIÓN CON LOS REQUISITOS</p> <p>Regresa la documentación al interesado, indicando el motivo de la improcedencia del trámite (inicia actividad N° 2)</p>	
DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA	5	<p align="center">SI CUMPLE LA DOCUMENTACIÓN CON LOS REQUISITOS</p> <p>Canaliza la documentación recibida a la Dirección General de Mejora Regulatoria para la asignación de número de control de gestión.</p>	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	6	<p>Recibe, asigna número de control de gestión y regresa a la Dirección de Verificación.</p>	
	7	<p>Recibe y registra en la base de datos para su análisis e integración del expediente.</p>	
	8	<p>Registra el número de control de gestión, fecha de entrada, nombre, tipo de trámite y entidad.</p>	
	9	<p>Sube la información a la base de datos, asigna número de folio. Revisa que el expediente se encuentre debidamente integrado y que se reúnan los requisitos de la normativa aplicable y firma el formato de integración.</p>	
	10	<p>Registra, actualiza el sistema y elabora el dictamen correspondiente.</p>	
	11	<p>Revisa que cuente con fotografía de la Guía de Turistas, cuando éstas no se presentan, de manera excepcional se le toma la fotografía en la oficina. Elabora la credencial respectiva.</p>	
	12	<p>Firma el dictamen y resguarda el expediente, hasta que el Guía de Turistas se presente a recoger la credencial.</p>	

**PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	13	Se presenta a recoger la credencial que lo acredita como Guía de Turistas.	
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	14	Entrega, recaba acuse recibo de la credencial de Guía de Turistas y descarga en la base de datos.	
	15	Archiva por número de folio del dictamen y número de seguimiento por mes. TERMINA PROCEDIMIENTO	

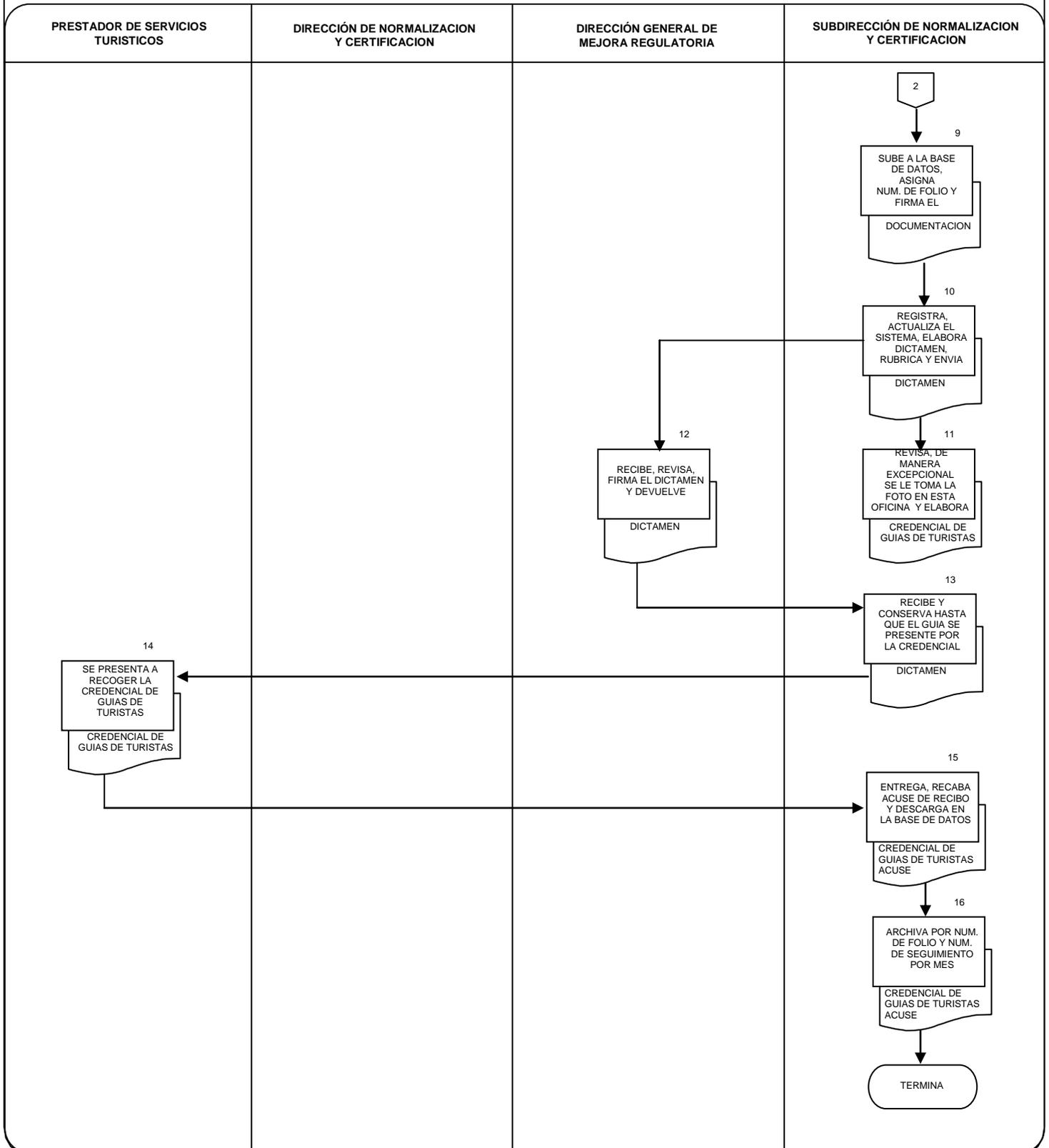


PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS (PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS)





PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS (PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS)

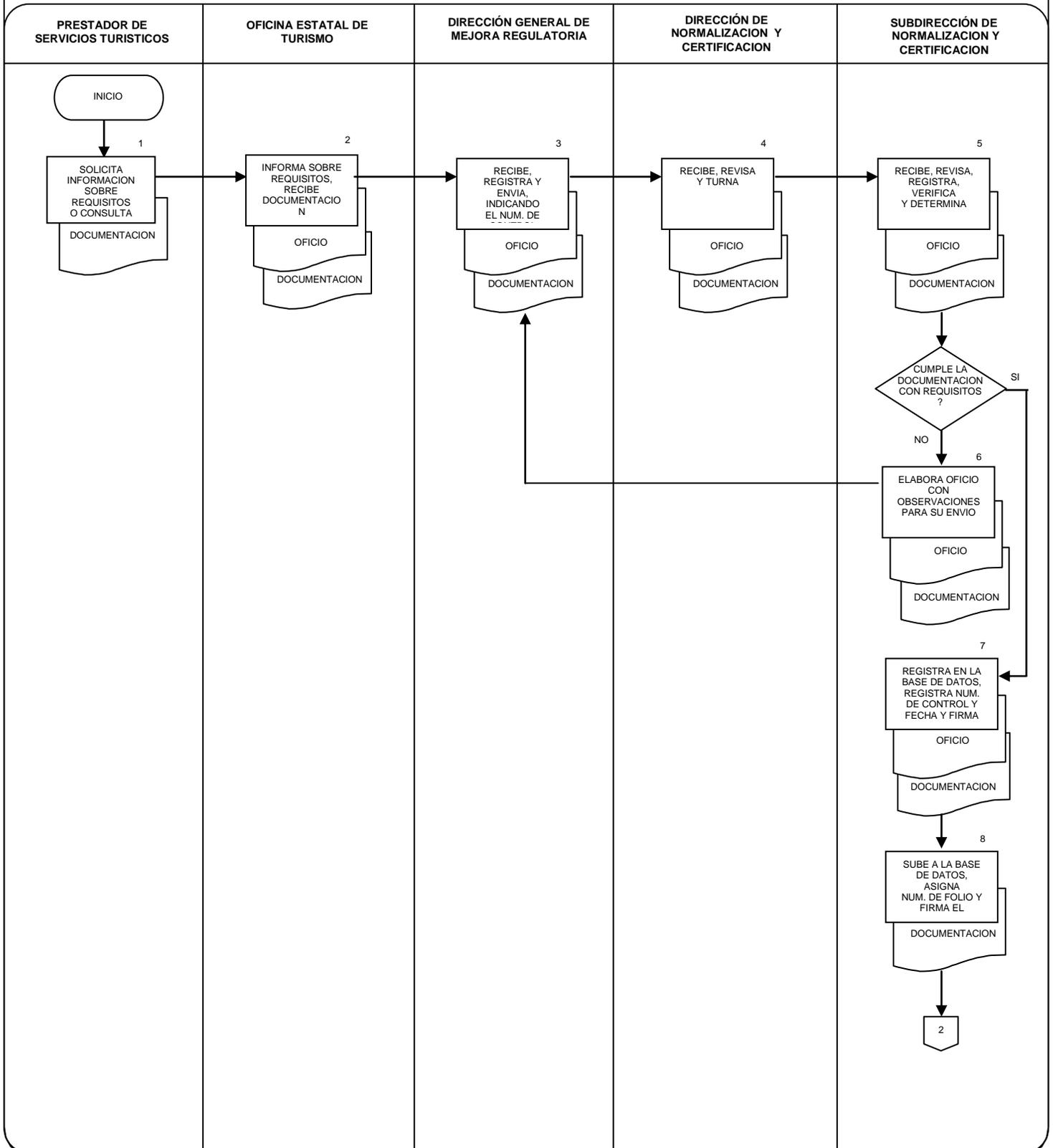


**PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO**

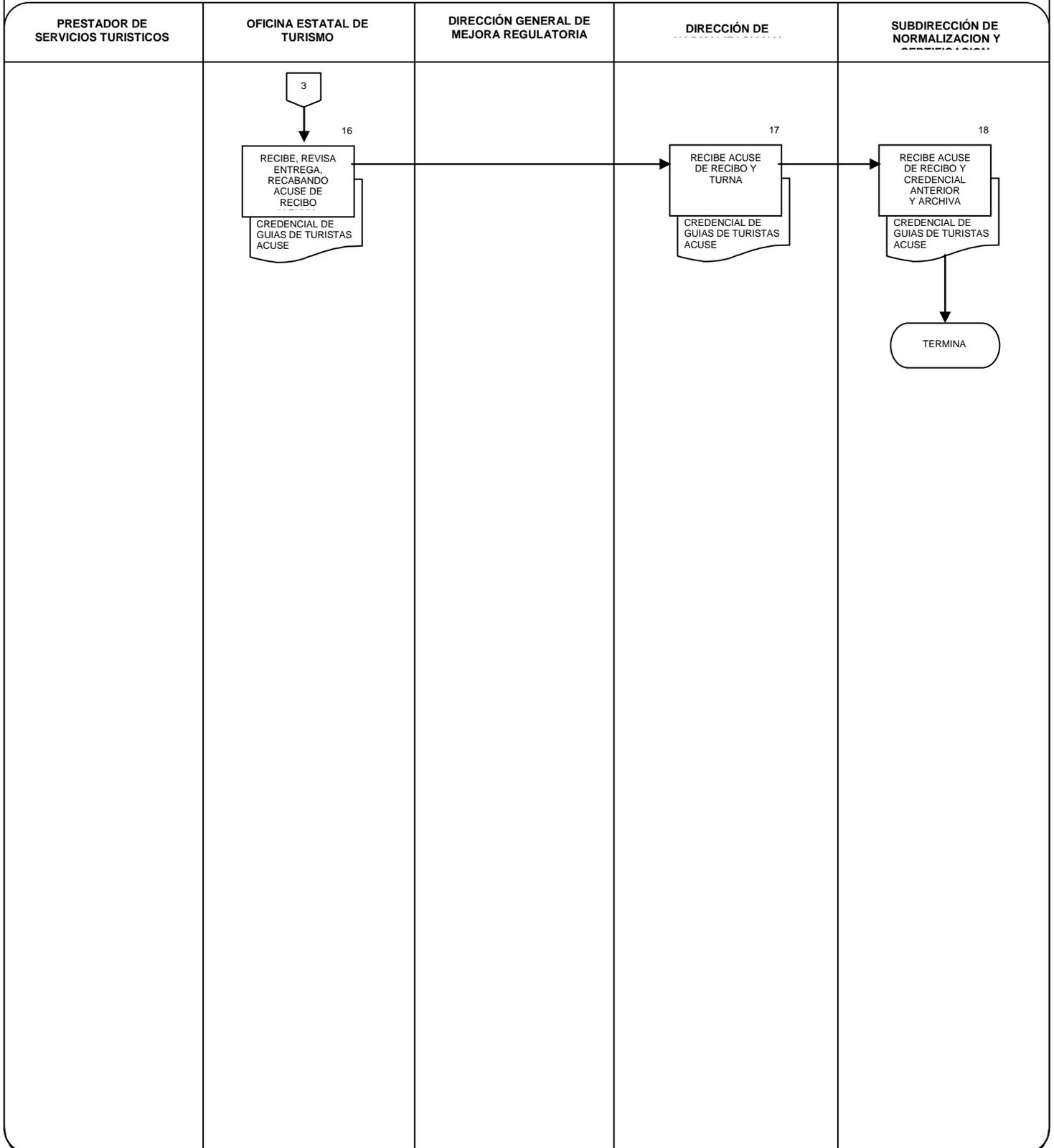
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1	<p>Solicita a la Oficina Estatal de Turismo información sobre requisitos necesarios para el trámite deseado: solicitud de acreditación de Guías de Turistas, refrendo, reposición, canje o recredencialización, según sea el caso, o la consulta vía electrónica o telefónica.</p> <p>EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO INICIAL PARA LA ACREDITACIÓN COMO GUÍA DE TURISTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente 2. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) 3. Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco 4. Llenado del formato (SECTUR-03-202), preestablecido por la Secretaría según Art. 45 de la Ley Federal de Turismo. 5. Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por autoridades competentes en la materia. 6. Cursar diplomado de proceso de formación académica de 360 horas y prácticas por un total de 150 horas como mínimo, mismos que pueden ser organizados por la Secretaría o por las Autoridades Estatales de Turismo, el cual debe contener como mínimo las materias señaladas en el punto 5.1 de la norma. 7. Acreditar las evaluaciones señaladas en los puntos 5.1, 5.1.2 y 5.1.3 de la norma. 8. Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por la institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes. 9. En caso de ser extranjero, además de lo anterior, deben acreditar fehacientemente su legal estancia en el país y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas, en los términos de la legislación aplicable, para este caso la vigencia de la credencial de reconocimiento es como máximo la prevista para la calidad migratoria emitida. Asimismo, los solicitantes extranjeros deberán presentar el certificado de estudios expedido en el país donde se realizaron y revalidado en las materias a que se refiere el punto 5.1, siendo necesaria su traducción por perito al idioma español, en el caso de que dichos estudios fueran realizados en un idioma distinto a este: así como legalizado por la embajada o consulado de los Estados Unidos Mexicanos, en el país de expedición del documento. <p>REFRENDO DE CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO DE GUÍA DE TURISTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Copia de la credencial de acreditación de guía vencida o por vencer. 2.- Constancia de acreditación del curso de actualización por 160 hrs. 	



PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS (OFICINAS ESTATALES DE TURISMO)



PROCEDIMIENTO: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS (OFICINAS ESTATALES DE TURISMO)





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

PÁGINA 80

FECHA DE ELABORACIÓN
5 DE DICIEMBRE DE 2011

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1	Previa consulta en la página de la Secretaría de Turismo, sección Mejora Regulatoria, entrega en la ventanilla del Registro Nacional de Turismo, o en las Oficinas Estatales de Turismo la documentación y formatos correspondientes, requeridos para el trámite. (Registro o Actualización)	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	2	Recibe del Prestador de Servicios Turísticos, la documentación y formatos correspondientes, revisa que se encuentren completos y correctamente requisitados y determina	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002
	¿ESTÁ COMPLETA Y REQUISITADA CORRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN?		
	3	No: Devuelve la documentación y formatos al Prestador de Servicios Turísticos, para su corrección o en su caso la incorporación de la documentación faltante. (Pasa a la actividad No. 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002
	4	Si: Se entrega acuse de recibo al Prestador de Servicios Turísticos informándole el plazo establecido para la entrega del certificado correspondiente, turna la documentación a la Subdirección de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002

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

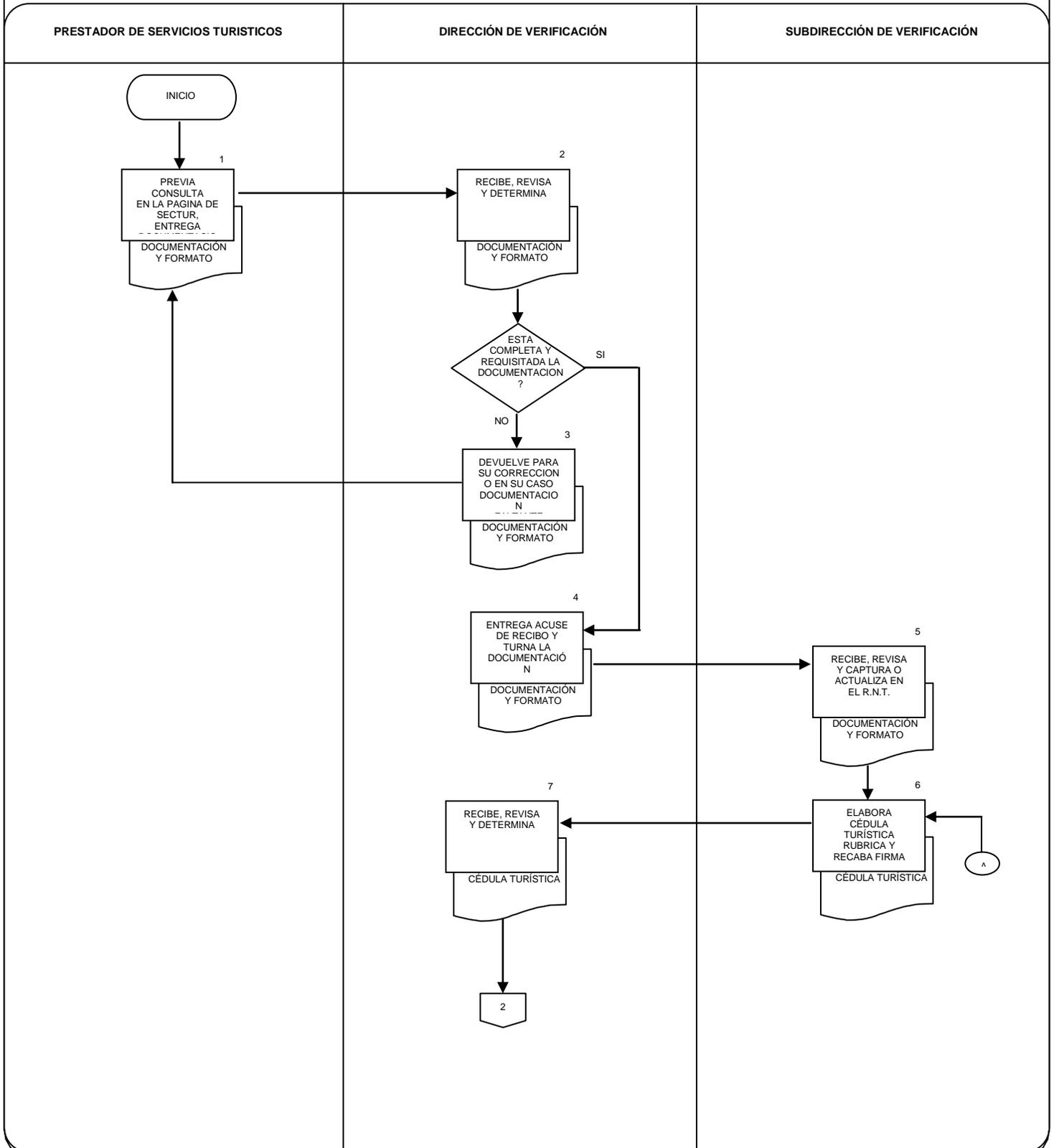
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	5	Recibe, revisa documentación y captura o actualiza en el sistema informático del Registro Nacional de Turismo,	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN	6	Elabora el certificado y recaba la rúbrica del Director de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN	7	Recibe y revisa el certificado y determina:	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002 certificado
¿ESTÁ DEBIDAMENTE ELABORADO EL CERTIFICADO?			
	8	No: devuelve el certificado para las correcciones necesarias. (Pasa a la actividad No. 6)	
	9	Si: rubrica el certificado y recaba la firma del Director General de Mejora Regulatoria	
	10	Recibe y devuelve a la Subdirección de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002 certificado
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	11	Recibe el certificado debidamente firmado por el Director General de Mejora Regulatoria y entrega, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud de inscripción, al Prestador de Servicios Turísticos, recabando acuse de recibo	

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

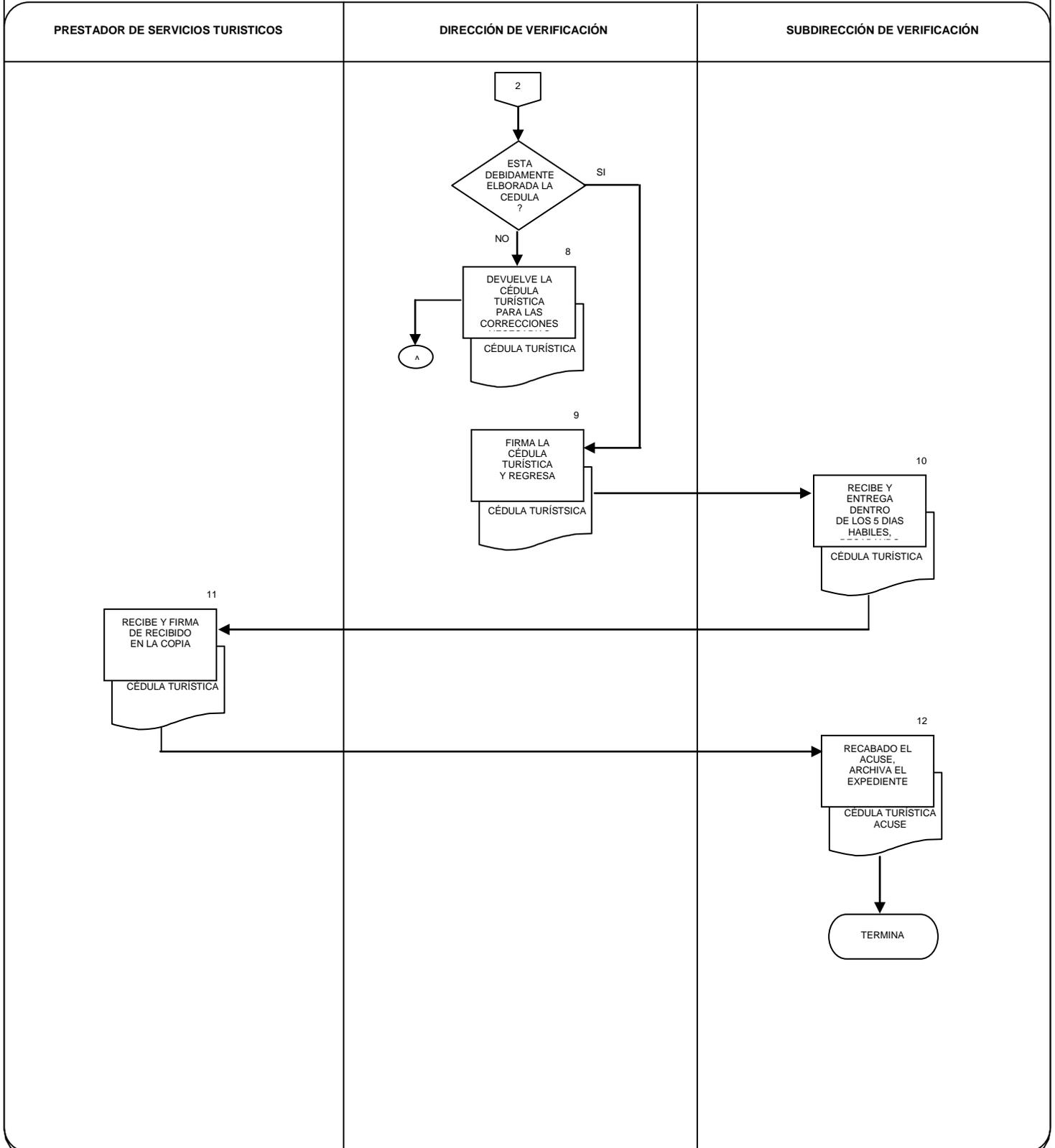
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	12	Recibe el certificado (Original y Copia) y firma de recibido, en la copia	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado (Original y Copia)
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN	13	<p>Una vez recabado el acuse, archiva al expediente del Prestador de Servicios Turísticos el acuse de recibo junto con la documentación correspondiente.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato e5cinco (hoja de ayuda) Comprobante de pago RNT-1 RNT-4 RNT-2 RNT-5 RNT-8 RNT-9 RNT-10 SECTUR-03-002 certificado



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



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



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

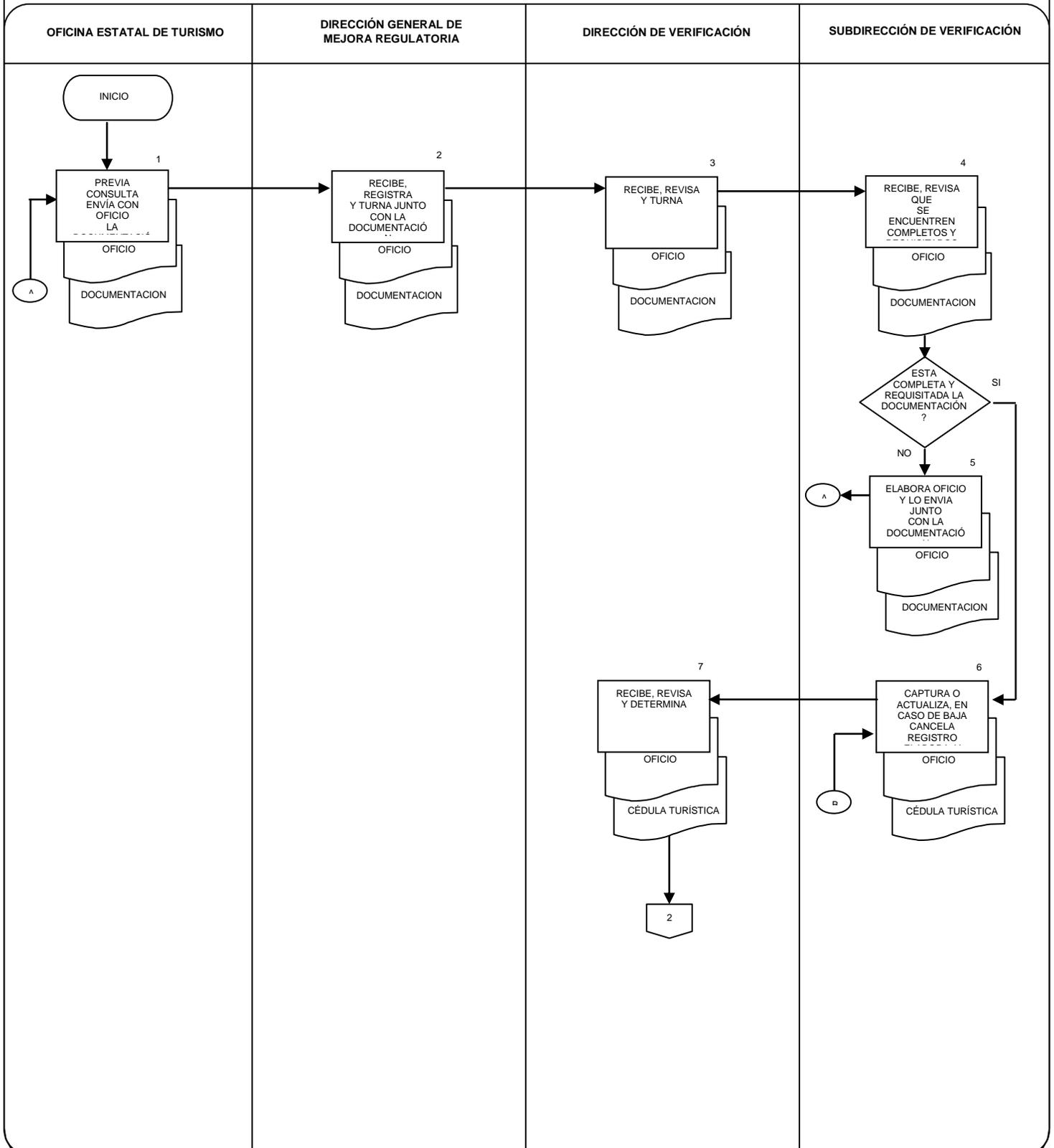
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	1	Recibida y revisada la documentación del Prestador de Servicios Turísticos, ésta envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria, mediante oficio la documentación y formatos correspondientes, requeridos para el trámite del (os) Prestador (es) de Servicio (s) Turístico (s).	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA	2	Recibe de la Oficina Estatal de Turismo el oficio y la documentación para el trámite de inscripción y/o actualización al Registro Nacional de Turismo, revisa y registra el oficio mismo que turna a la Dirección de Verificación junto con la documentación y formato correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	3	Recibe de la Dirección General, oficio, documentación y formatos correspondientes, con número de turno, revisa y turna a la Subdirección de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	4	Recibe oficio, documentación y formatos correspondientes, y revisa que se encuentren completos y correctamente requisitados y determina: ¿ESTÁ COMPLETA Y REQUISITADA CORRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN?	
	5	No: Elabora oficio con firma del Director General de Mejora Regulatoria, en el que se señalan las observaciones que correspondan y lo envía a la Oficina Estatal de Turismo, junto con la documentación y formatos correspondientes. Se archiva copia del oficio de respuesta y copia del oficio de solicitud correspondiente. (Pasa a la actividad No. 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Oficio de Observaciones
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	6	SI: Captura o actualiza en el Registro Nacional de Turismo, en el caso de bajas se cancela el registro; elabora certificado y oficio de envío y turna a la Dirección de Verificación para su revisión y rubrica	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de envío
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN	7	Recibe y revisa documentación, formatos, certificado, y oficio de envío y determina: ¿ESTA CORRECTAMENTE ELABORADO EL CERTIFICADO?	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado Oficio de envío

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	10	NO: Devuelve el certificado para las correcciones necesarias. (Pasa a la actividad N° 6)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado • Oficio de envío
	9	SI: Rubrica el certificado y oficio de envío, recaba la firma del Director General de Mejora Regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado • Oficio de envío
	10	Devuelve a la Subdirección de Verificación para su envío.	
	11	Recibe documentación, certificado y oficio de envío. Remite oficio de envío y certificado (original) dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de inscripción, por mensajería a la Oficina Estatal de Turismo, solicitando acuse de recibo.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado • Oficio de envío
	12	Archiva documentación, formatos y copia del certificado, en el expediente y factura con copia del oficio de envío del (os) certificado (s) en la carpeta valija.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado (copia) • Oficio de envío (copia)
OFICINA ESTATAL DE TURISMO	13	Recibe oficio y certificado; recaba acuse de recibo de los Prestadores de Servicios Turísticos y envía a la Dirección de Verificación mediante correo electrónico o próximo envío de solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de envío • Certificado (original)
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	14	Recibe acuse(s) de recibo y lo (s) archiva en el expediente. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuse (s) de recibo

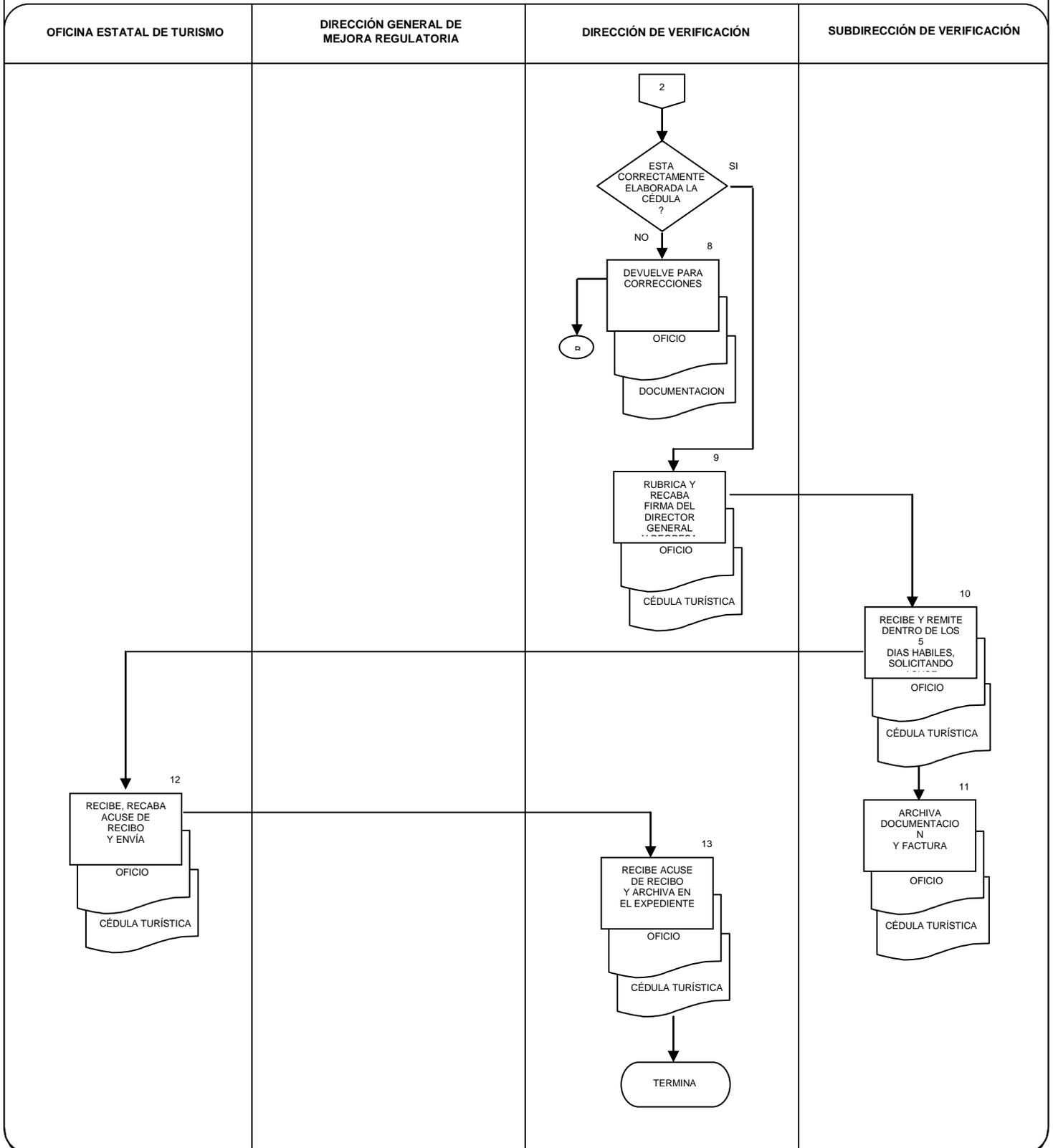


PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO





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



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

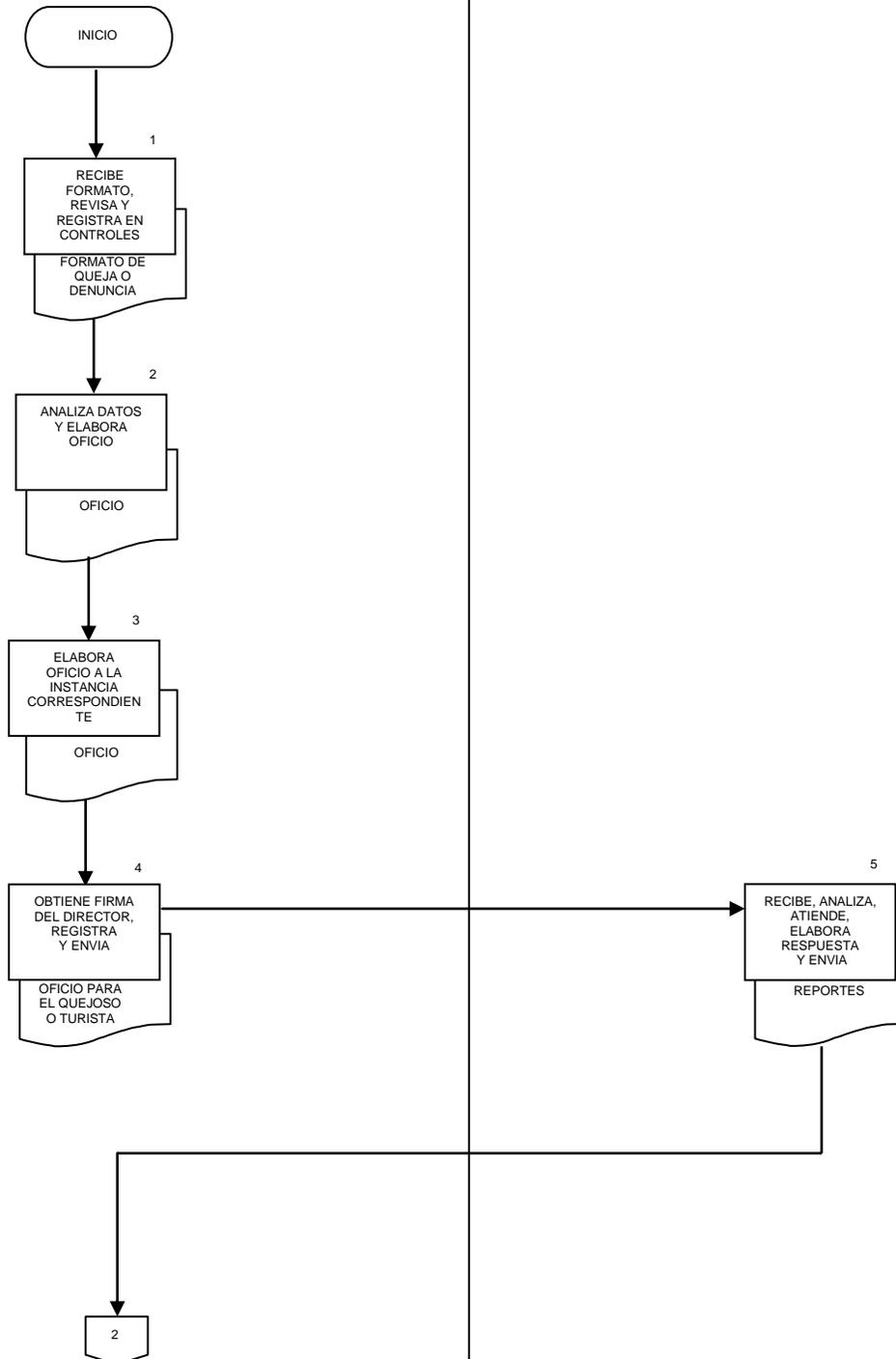
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	1	Recibe la sugerencia o queja enviada por el turista, la revisa y registra en sus controles, y la turna a la Subdirección de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito o correo electrónico
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	2	Recibe y analiza el escrito de queja o sugerencia	
	3	Elabora el oficio de acuerdo a la naturaleza de la sugerencia o queja recibida dirigido a la instancia competente, o en su caso al Prestador de Servicios Turísticos de que se trate.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN	4	Revisa y firma el oficio de respuesta y devuelve a la Subdirección de Verificación para su envío.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	5	Recibe y registra en su control interno los datos y lo envía a la instancia correspondiente, marcando copia al promovente o turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
INSTANCIA CORRESPONDIENTE	6	Recibe oficio con sugerencia o queja, analiza y atiende conforme a sus procedimientos. Elabora respuesta y la turna a la Dirección de Verificación.	
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	7	Recibe, en su caso, la respuesta del Prestador de Servicios Turísticos o de la instancia que atendió el asunto, lo turna a la Subdirección de Verificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN	8	Recibe, registra y elabora oficio para su envío al turista, en el caso de tratarse de la respuesta del prestador de servicios turísticos.	
	9	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
	10	Elabora los reportes por tipo de queja.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte
TERMINA PROCEDIMIENTO			



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN (AREA DE QUEJAS)

INSTANCIA CORRESPONDIENTE



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN (AREA DE QUEJAS)

INSTANCIA CORRESPONDIENTE



PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ INSTANCIA ESTATAL	1	<p>NOTA: <u>La participación de las Instancias Estatales, se encuentra sujeta a la Publicación del Reglamento de la Ley General de Turismo en el Diario Oficial de la Federación, el catálogo de Prestadores de Servicios Turísticos y de la actualización o en su caso suscripción de acuerdos de coordinación en materia de verificación.</u></p> <p>Remite orden de verificación a la Dirección General de Mejora Regulatoria ó en su caso al Titular de la Instancia Estatal para recabar la firma.</p> <p>Las instancias estatales atenderán lo previsto en los Acuerdos de descentralización de verificación y vigilancia de los prestadores de servicios turísticos</p> <p>En el caso de la SECTUR pueden firmar la orden los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de orden y acta de verificación
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ INSTANCIA ESTATAL	2	<p>Revisa proyecto de orden de verificación, firma y lo remite a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y acta de verificación
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	3	<p>Recibe orden y acta de verificación y citatorio, lo registra en el sistema de control, y lo remite al verificador para su ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y acta de verificación
VERIFICADOR/ VERIFICADOR ESTATAL	4	<p>Recibe citatorio, orden y acta de verificación para su ejecución. Entrega citatorio en el establecimiento cerciorándose del domicilio del interesado, para que sea atendido en día y hora hábil.</p> <p>La visita de verificación deberá entenderse con los propietarios, responsables, encargados u ocupantes del establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y acta de verificación

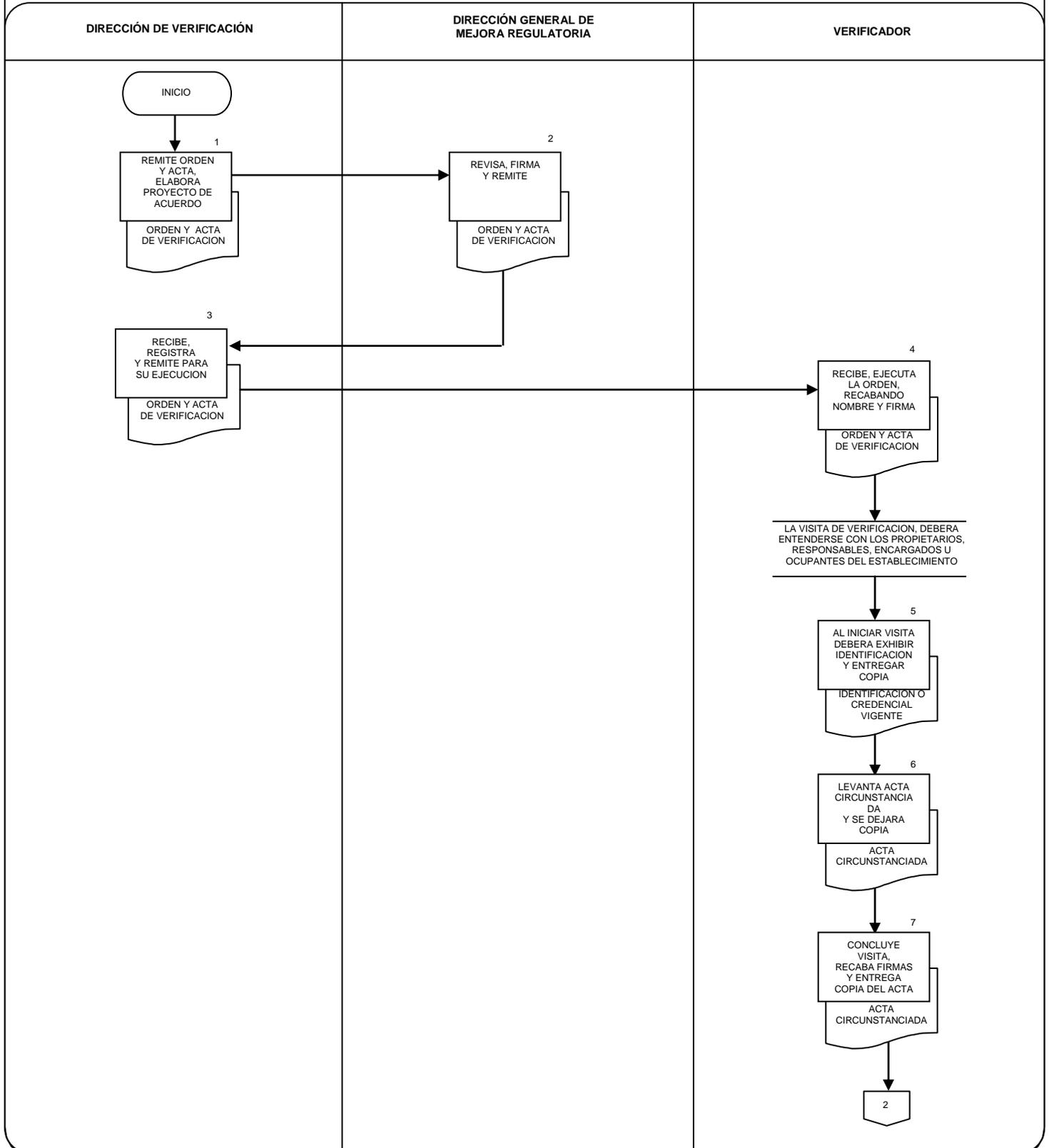
PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

VERIFICADOR	5	Al iniciar la visita de verificación deberá exhibir identificación o credencial vigente con fotografía, al encargado del establecimiento, o en su caso al guía de turistas, y entregar original de la orden de verificación al propietario, representante legal, responsable, encargado u ocupante del lugar, recabando el nombre y la firma de la persona que atiende la diligencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y oficio de credencial
	6	Levanta acta circunstanciada, en presencia de dos testigos propuestos por la persona con la que se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique, si aquella se hubiere negado a proponerlos. Se dejará copia del acta a la persona con la que se atendió la diligencia, aunque se hubiere negado a firmar siempre y cuando el verificador haga constar tal circunstancia en la propia acta.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Verificación
	7	<p>Concluye la visita de verificación cerrando el acta circunstanciada para los efectos legales procedentes, observando las formalidades consignadas en la Ley General de Turismo, su Reglamento(o la disposición Reglamentaria aplicable en su momento) y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, recaba firmas de quien atendió la visita, los dos testigos y entrega copia del acta a la persona que atendió la visita.</p> <p>Los prestadores de servicios turísticos, a su vez, podrán formular observaciones en el acto de la diligencia (antes de que se cierre el acta) y ofrecer pruebas en relación a los hechos contenidos en ella, o bien por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días hábiles siguientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Verificación
	8	Entrega a la Dirección de Verificación o a las Oficinas Estatales de Turismo, copia de la orden, el original del acta y, en su caso, las pruebas que hayan sido aportadas por el prestador de servicios turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de verificación , y en su caso, pruebas aportadas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	9	Recibe e integra el expediente y asigna número progresivo en el sistema de control.	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente
IMPOSIBILIDAD DE PRACTICAR LA VERIFICACION			

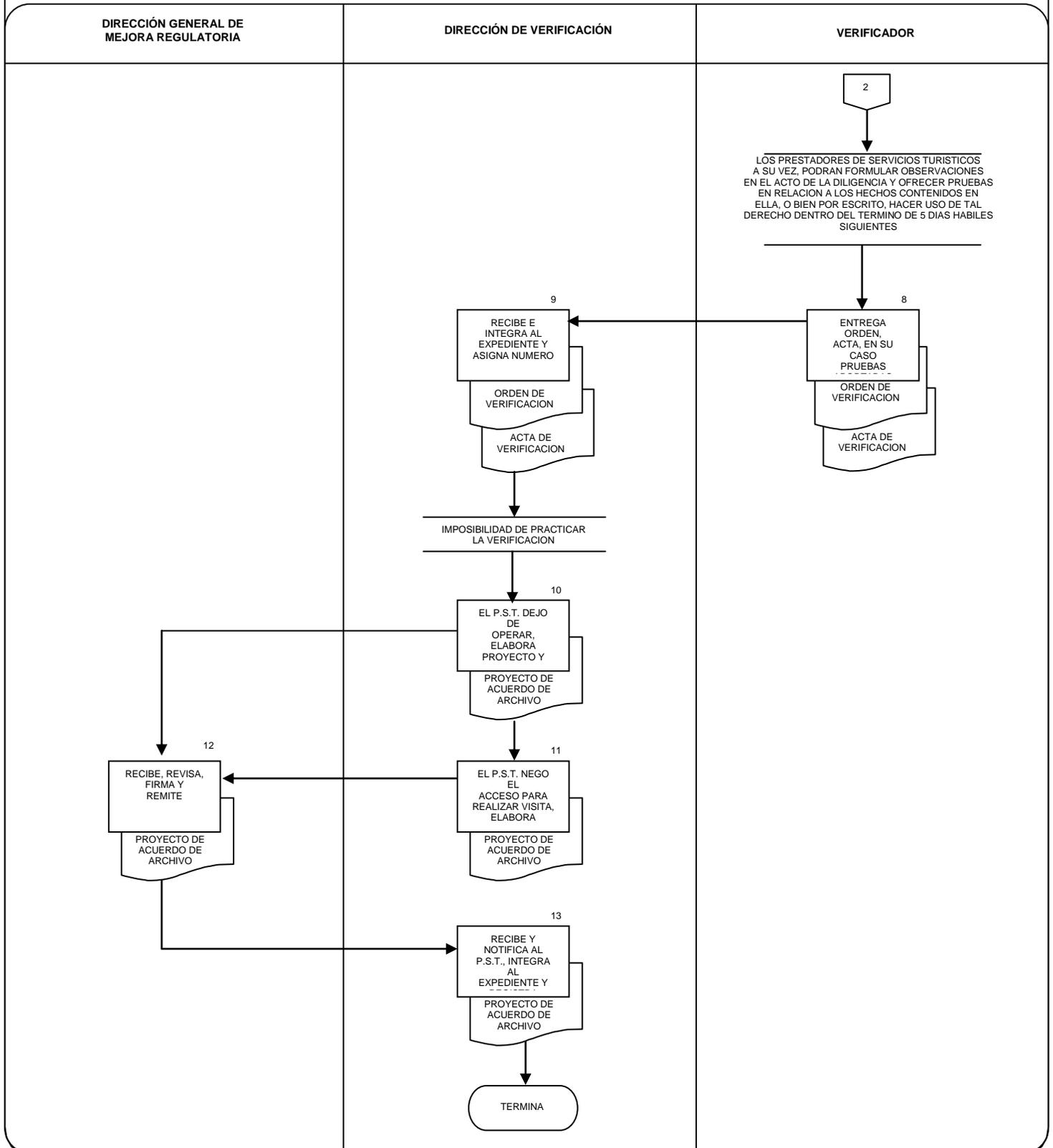
PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	10	El prestador de servicios turísticos dejó de operar, elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción y lo envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria. (Pasa a la actividad No. 12)	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I
	11	<p>El prestador de servicios turísticos se negó a recibir la visita y el acceso para realizar la visita de verificación ó cuando la negociación a visitar ya no se encuentra en el domicilio buscado elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción y lo envía a la Dirección General de Mejora Regulatoria; en las Oficinas Estatales se remite al Titular de las Oficinas Estatales de Turismo</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I
	12	<p>Recibe y revisa proyecto de acuerdo, firma y lo remite a la Dirección de Verificación para su archivo, o en su caso a las Oficinas Estatales de Turismo (En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	13	<p>Recibe el acuerdo de archivo lo integra al expediente como asunto concluido y lo registra en el sistema de control.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I.

PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



PROCEDIMIENTO: ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	1	<p>NOTA: <u>La participación de las Instancias Estatales, se encuentra sujeta a la Publicación del Reglamento de la Ley General de Turismo en el Diario Oficial de la Federación, el catálogo de Prestadores de Servicios Turísticos y a la suscripción de acuerdos de coordinación en materia de sanciones.</u></p> <p>Analiza el acta de verificación y dictamina jurídicamente el cumplimiento o el probable incumplimiento, informa a la Dirección General o en su caso al Titular de la instancia Estatal, para determinar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta circunstanciada
	2	<p align="center">SI CUMPLE</p> <p>Elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para iniciar el procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria para su revisión y firma; en las Oficinas Estatales se remite al Titular de las Oficinas Estatales de Turismo.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	3	<p>Recibe proyecto de acuerdo, firma y ordena su notificación y archivo a la Dirección de Verificación; o en su caso el Área de Verificación Estatal</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	4	<p>Recibe y notifica acuerdo de archivo al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente como asunto concluido.</p> <p align="center">NO CUMPLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de archivo por no existir irregularidad para I.P.I.

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	5	<p>Elabora proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la instancia estatal, para su revisión y firma;</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
	6	<p>Recibe y revisa proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción, firma y ordena su notificación a la Dirección de Verificación; o en su caso al Área de Verificación Estatal.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	7	<p>Recibe acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción, registra en el sistema de control; notifica al prestador de servicios turísticos para que éste, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación manifieste lo que a su derecho convenga, y en su caso, exhiba las pruebas necesarias; integra copia al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
	8	<p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS REALIZA MANIFESTACIONES, APORTA PRUEBAS, ACREDITA SU PERSONALIDAD Y LAS MISMAS DESVIRTUAN LAS PROBABLES IRREGULARIDADES.</p> <p>Recibe y admite las manifestaciones, documentos para acreditar su personalidad y/o pruebas ofrecidas por el prestador de servicios turísticos, adjuntando la documentación correspondiente para acreditar personalidad jurídica. Elabora proyecto de acuerdo de admisión de pruebas y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la instancia estatal para su revisión y firma</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	9	<p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p> <p>Recibe proyecto de acuerdo de admisión de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal integrar al expediente;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	10	<p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p> <p>Recibe el acuerdo de admisión de pruebas, se registra en el sistema de control y se integra copia al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas
	11	<p>En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la instancia Estatal; para su revisión y firma</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	12	<p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p> <p>Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal integrar al expediente;</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	13	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, e integra copia al expediente	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
	14	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valorarán las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomarán en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se absolverá al prestador de servicios turísticos por haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal; para su revisión y firma	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	15	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	16	<p>Recibe resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente mismo que archiva.</p> <p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZA MANIFESTACIONES Y APORTA PRUEBAS, PERO NO ACREDITA SU PERSONALIDAD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	17	<p> Junto con el escrito de ofrecimiento de pruebas, deberá presentar la documentación correspondiente para acreditar la personalidad jurídica con que promueven, en caso de que no sea presentada, se elaborará proyecto de acuerdo de prevención, dándole un término de 5 a 10 días contados a partir de su notificación para que exhiba la documentación mencionada y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Prevención
	18	<p> Recibe proyecto de acuerdo de prevención, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integra copia al expediente.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Prevención
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	19	<p> Recibe el acuerdo de prevención, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Prevención •
	20	<p style="text-align: center;">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS PRESENTA DOCUMENTACION PARA ACREDITAR SU PERSONALIDAD Y SE LE TIENE POR DESAHOGADA LA PREVENCION</p> <p> Una vez presentada la documentación para acreditar su personalidad, se le recibe y se admiten las manifestaciones, documentos para acreditar su personalidad y/o pruebas ofrecidas por el prestador de servicios turísticos y se le tiene por desahogada la prevención. Elabora proyecto de acuerdo de admisión de pruebas y lo remite a la Dirección; General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal, para su revisión y firma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de admisión de pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	21	<p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p> <p>Recibe proyecto de acuerdo de admisión de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación integrar al expediente; o en su caso a las Oficinas Estatales de Turismo.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de admisión de pruebas.
DIRECCIÓN DE VERIFICACION /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	22	<p>Recibe el acuerdo de admisión de pruebas, registra en el sistema de control, e integra al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de admisión de pruebas
	23	<p>En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	24	<p>Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal integrar al expediente; las Oficinas Estatales de Turismo.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de desahogo de pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACION /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	25	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, e integra al expediente.	
	26	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se absolverá al prestador de servicios turísticos por haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	27	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	28	<p>Recibe resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente mismo que archiva.</p> <p>EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS NO PRESENTA DOCUMENTACION PARA ACREDITAR SU PERSONALIDAD O LA PRESENTA FUERA DEL TERMINO CONCEDIDO, POR LO QUE NO SE LE TIENE POR DESAHOGADA LA PREVENCION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	29	<p>Una vez transcurrido el término concedido para presentar la documentación que acredite su personalidad jurídica sin que se haya realizado, o la misma fue presentada posterior a dicho término, no se le tiene por desahogada la prevención y se elabora proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, se le tiene por perdido su derecho para realizar manifestaciones y aportar pruebas, en el mismo se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal, para su revisión y firma.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de acuerdo de preclusión de derecho
	30	<p>Recibe proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal, se se integre al expediente; o en su caso a las Oficinas Estatales de Turismo.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de preclusión de derecho
DIRECCIÓN DE VERIFICACION / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	31	<p>Recibe el acuerdo de preclusión de derecho, registra en el sistema de control e integra copia al expediente</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de preclusión de derecho

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	32	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber presentado pruebas que desvirtúen las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	33	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integre copia al expediente	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución
DIRECCIÓN DE VERIFICACION /ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	34	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	
	35	<p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZA MANIFESTACIONES, APORTA PRUEBAS, ACREDITA SU PERSONALIDAD Y LAS MISMAS NO DESVIRTUAN LAS PROBABLES IRREGULARIDADES.</p> <p>Recibe y admite las manifestaciones y/o pruebas ofrecidas, así como, la documentación para acreditar la personalidad, por parte del prestador de servicios turísticos. Elabora proyecto de acuerdo de admisión de pruebas y lo turna a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de Admisión de Pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
<p>DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL</p> <p>DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL</p>	38	<p>Recibe proyecto de acuerdo de admisión de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal integrar al expediente</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p> <p>Recibe el acuerdo de admisión de pruebas, registra en el sistema de control, e integra al expediente.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p> <p>En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Admisión de Pruebas • Acuerdo de Admisión de Pruebas • Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
<p>DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL</p>	39	<p>Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal que se integre al expediente.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades)..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desahogo de Pruebas
<p>DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL</p>	40	<p>Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, e integra al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desahogo de Pruebas

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	41	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de resolución
	42	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución
	43	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución
	44	<p align="center">EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS NO REALIZA MANIFESTACIONES, NI APORTA PRUEBAS, PARA DESVIRTUAN LAS PROBABLES IRREGULARIDADES.</p> <p>Una vez transcurrido el término para realizar manifestaciones y en su caso ofrecer pruebas, sin que se haya realizado, se elabora proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, se le tiene por perdido su derecho para realizar manifestaciones y aportar pruebas, en el mismo se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de preclusión

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	45	<p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p> <p>Recibe proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal integre al expediente; o en su caso a las Oficinas Estatales de Turismo.</p> <p>(En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de preclusión
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	46	<p>Recibe el acuerdo de preclusión de derecho, registra en el sistema de control, e integra al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de preclusión
	47	<p>Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber presentado pruebas que desvirtúen las irregularidades por las que se le inicio procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA / TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	48	<p>Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integre copia al expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	49	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> Resolución
RECURSO DE REVISIÓN			
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	50	En caso de inconformidad con la resolución dictada, el prestador de servicios turísticos en el término de 15 días hábiles contados a partir de que le fue notificada la misma, podrá interponer el recurso de revisión, mismo que presentará ante la autoridad que la emitió, observando los requisitos que para tal efecto señalan los ordenamientos aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> Interposición de recurso de revisión
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	51	Elabora proyecto de oficio para remitir el recurso, junto con copia certificada del expediente administrativo a la Dirección General de Asuntos Jurídicos o en su caso al Área Jurídica Estatal, para que esta resuelva lo conducente sobre el mismo y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	52	Recibe proyecto de oficio, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su envío a la Dirección General de Asuntos Jurídicos o en su caso al Área Jurídica Estatal.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	53	Recibe el oficio, registra en el sistema de control y se envía a la Dirección General de Asuntos Jurídicos o en su caso al Área Jurídica Estatal e integra copia del mismo al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS/ ÁREA JURÍDICA ESTATAL	54	Recibe oficio junto con la copia certificada del expediente administrativo, verifica que se haya presentado en tiempo y forma conforme a la regulación de la materia, estudia que no exista ninguna causa legal para su admisión o desechamiento, e igualmente analiza la procedencia del recurso de revisión y en su caso de la suspensión del acto impugnado y elabora oficio para notificar el resultado a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
	55	En el término legal realiza la resolución respectiva conforme a derecho, así como en su caso, se pronuncia sobre la suspensión del acto impugnado y en su caso confirma, revoca o modifica la resolución reclamada por el prestador de servicios turísticos y notifica a la Dirección General de Mejora Regulatoria o en su caso al Titular de la Instancia Estatal dicha resolución.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Recurso de Revisión
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	56	Recibe la notificación de la resolución del recurso de revisión y la turna a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal para el trámite correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Recurso de Revisión
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	57	Una vez recibida la resolución del recurso de revisión, elabora proyecto de acuerdo según lo ordenado en dicha resolución y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	58	Recibe proyecto de acuerdo, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso a al Área de Verificación Estatal su notificación e integre copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo

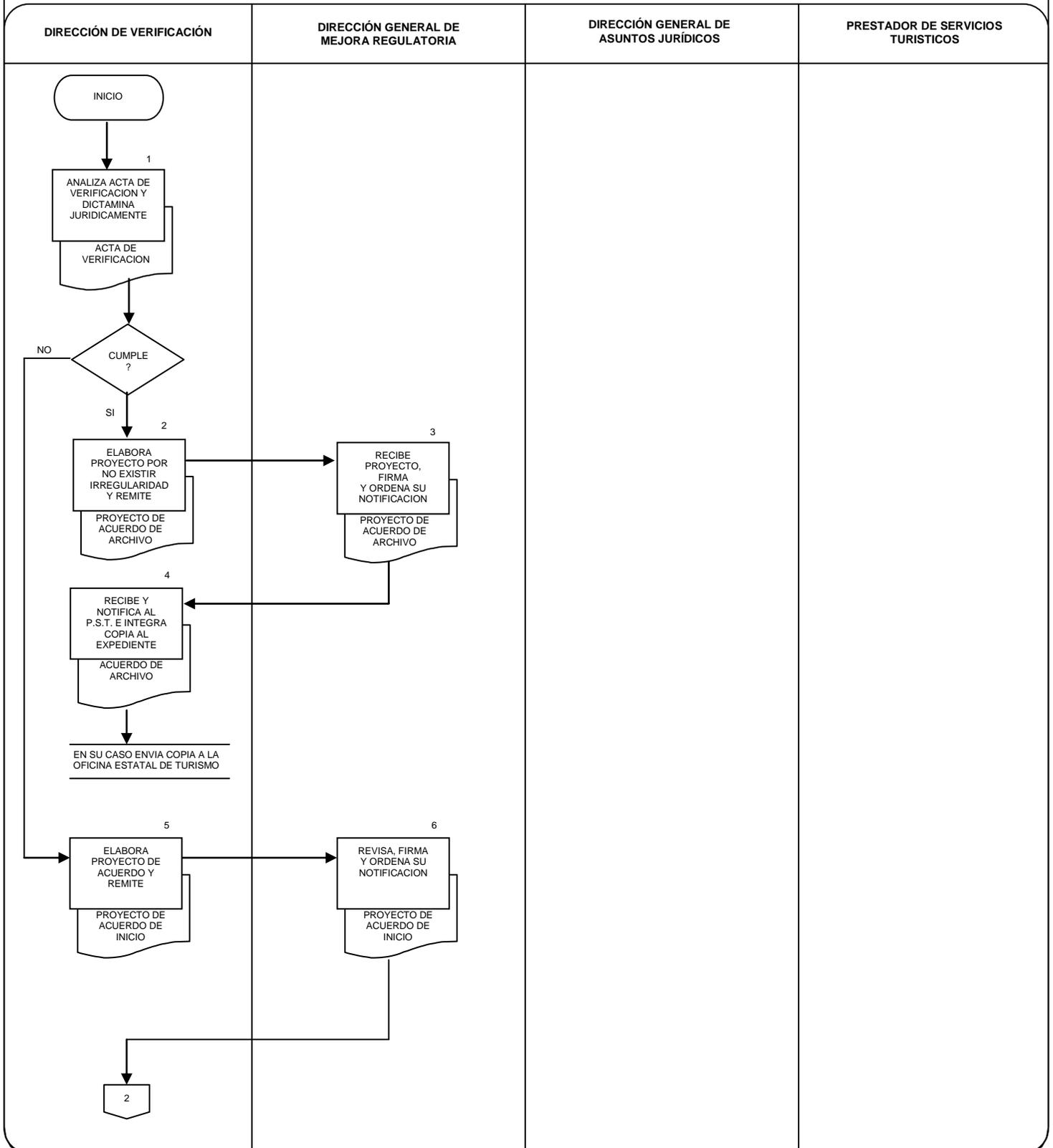
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	59	Recibe acuerdo, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo
CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION CONDENATORIA			
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	60	Una vez notificado el prestador de servicios turísticos de la resolución dictada, cuenta con un término de 45 días hábiles para efectuar el pago de la multa impuesta, mismo que podrá realizar ante la autoridad tributaria federal, estatal o municipal correspondiente. Efectúa el pago de la multa impuesta y envía original del recibo de pago para anexarlo a su expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de pago
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	61	Elabora proyecto de acuerdo de asunto concluido por cumplimiento de la resolución dictada, ordena se envía al archivo el expediente y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o a la Oficina Estatal para su revisión y firma.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Acuerdo de asunto concluido
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	62	Recibe proyecto de acuerdo de asunto concluido, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso a el Área de Verificación Estatal su notificación e integre copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Asunto concluido
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	63	Recibe acuerdo de asunto concluido, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de asunto concluido
INCUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN CONDENATORIA			

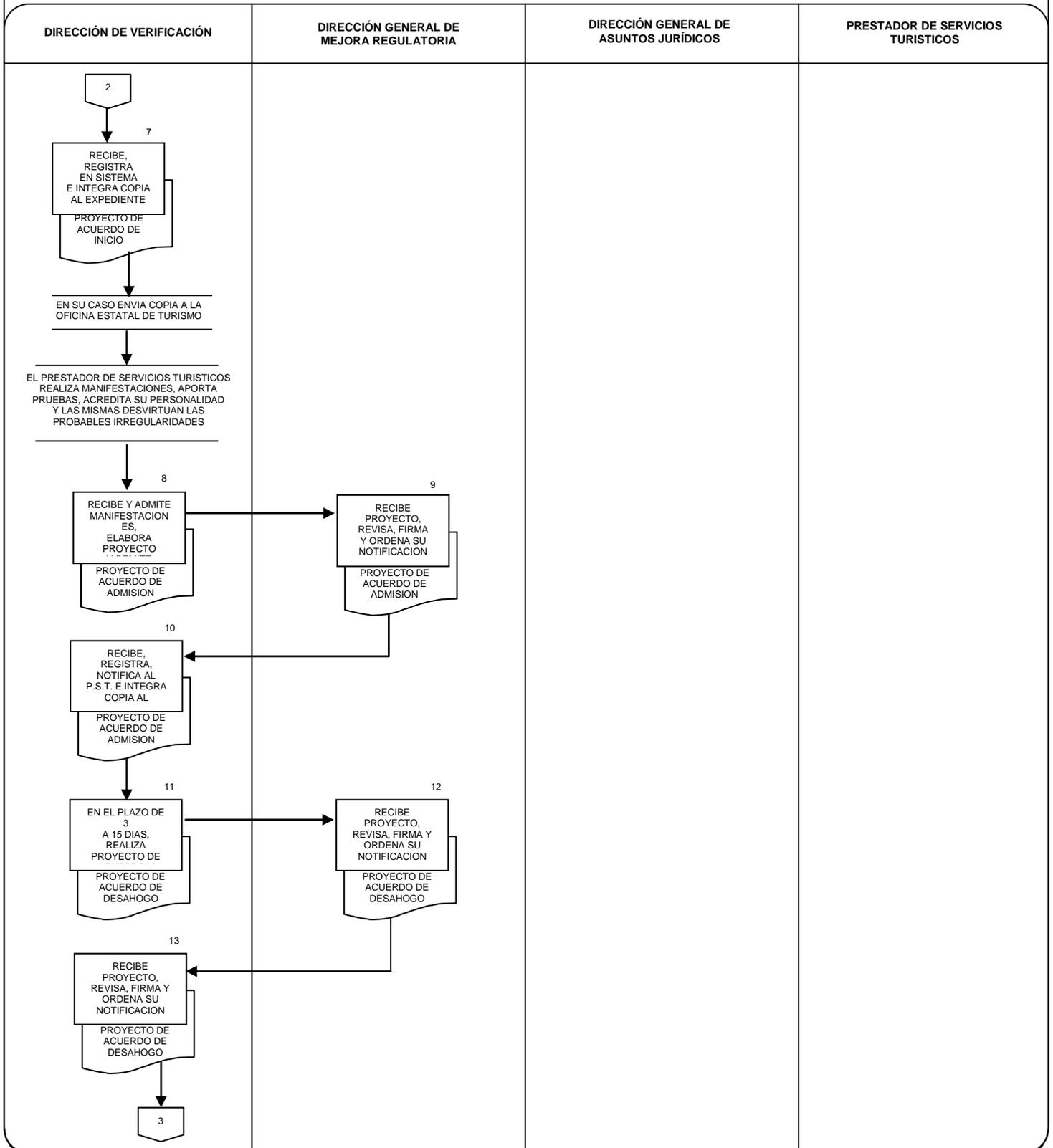
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	64	Una vez notificado el prestador de servicios turísticos de la resolución dictada, cuenta con un término de 45 días hábiles para efectuar el pago de la multa impuesta, mismo que podrá realizar ante la autoridad tributaria federal, estatal o municipal correspondiente.	
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	65	Una vez transcurrido el término para efectuar el pago, sin que dentro del mismo se ha realizado, se elabora proyecto de oficio dirigido a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente, con información referente a la multa, para su requerimiento y cobro, acompañando copia de la resolución dictada, toda vez que la multa impuesta se ha constituido un crédito fiscal y lo remite a la Dirección General de Mejora Regulatoria o al Titular de la Instancia Estatal para su revisión y firma.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Oficio.
DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA/ TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	66	Recibe proyecto de oficio, revisa, firma y ordena a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente e integre copia al expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	67	<p>Recibe oficio, registra en el sistema de control y lo envía a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente, e integra copia al expediente.</p> <p>Las Instancias Estatales de Turismo, darán seguimiento al cobro de las multas impuestas por infracciones a la Legislación Turística aplicable.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

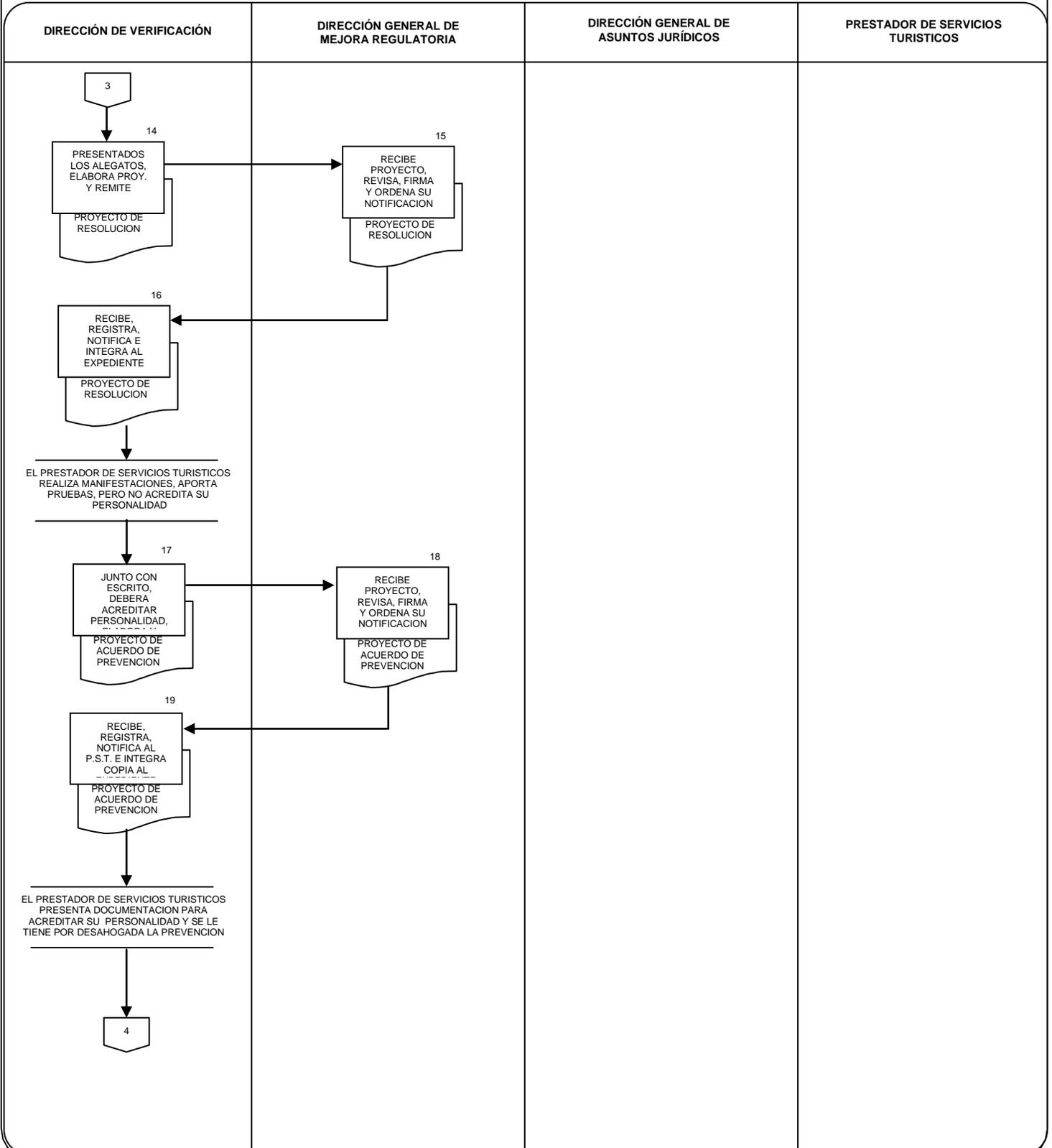
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION

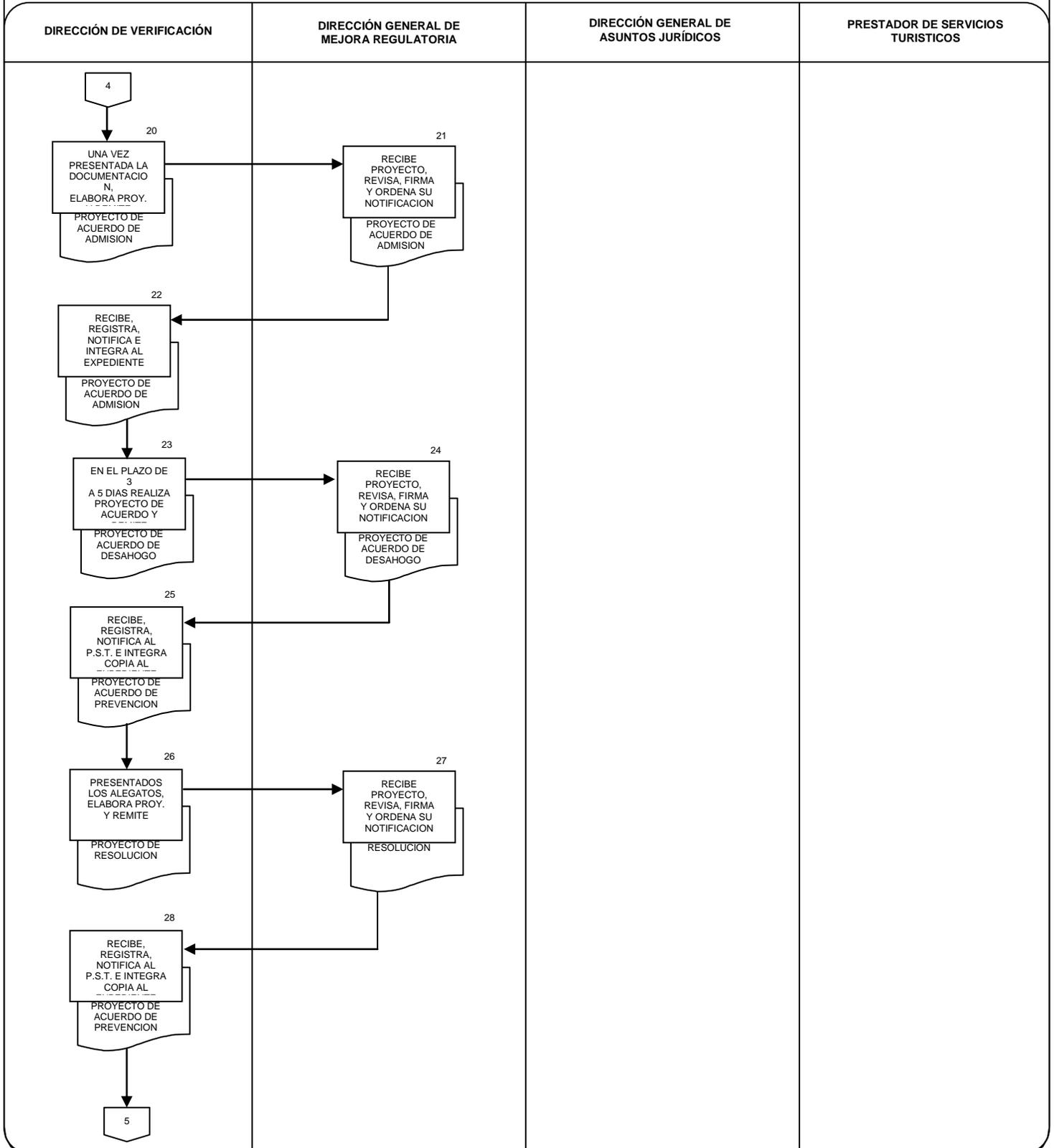


PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCION



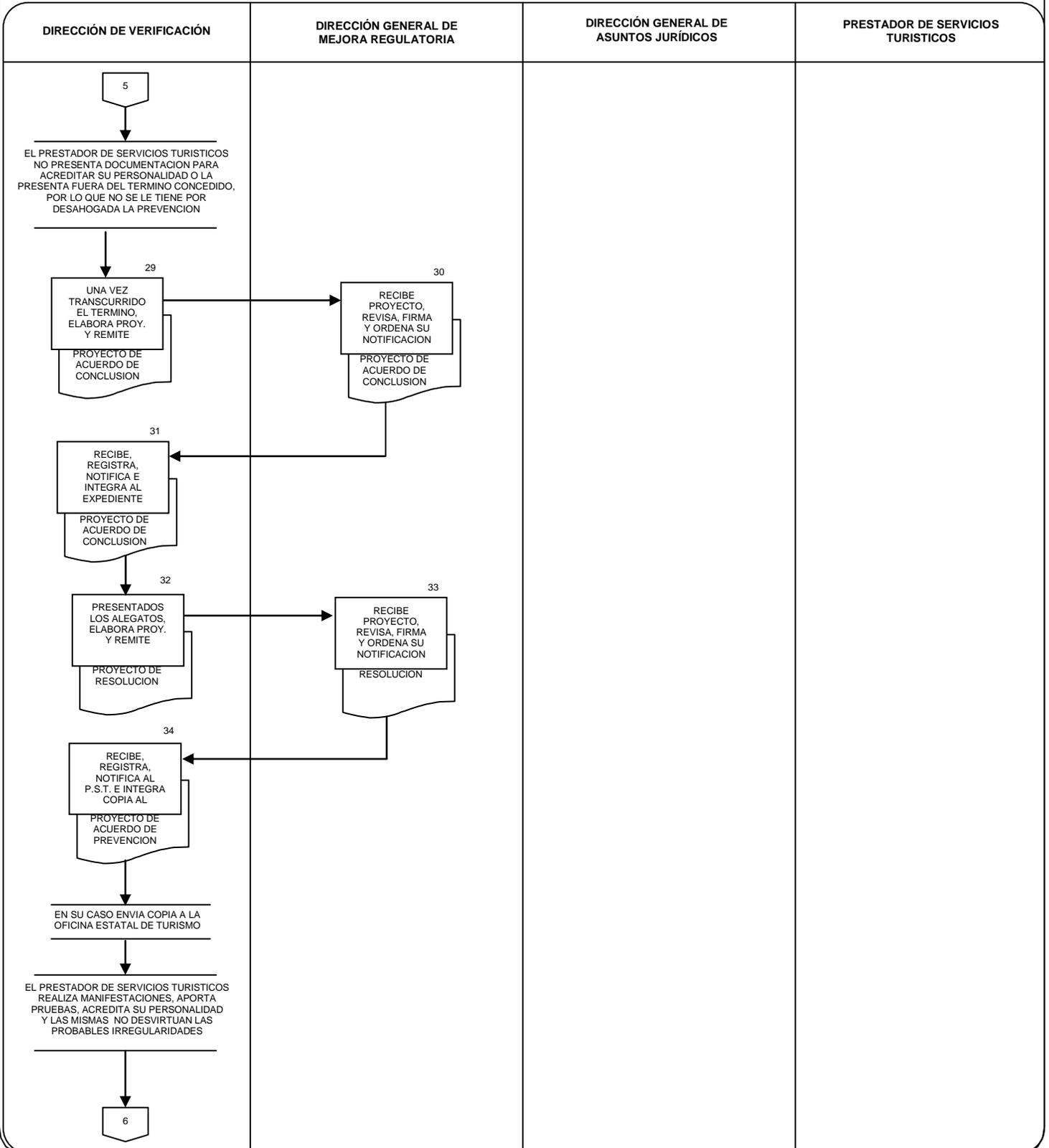


PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

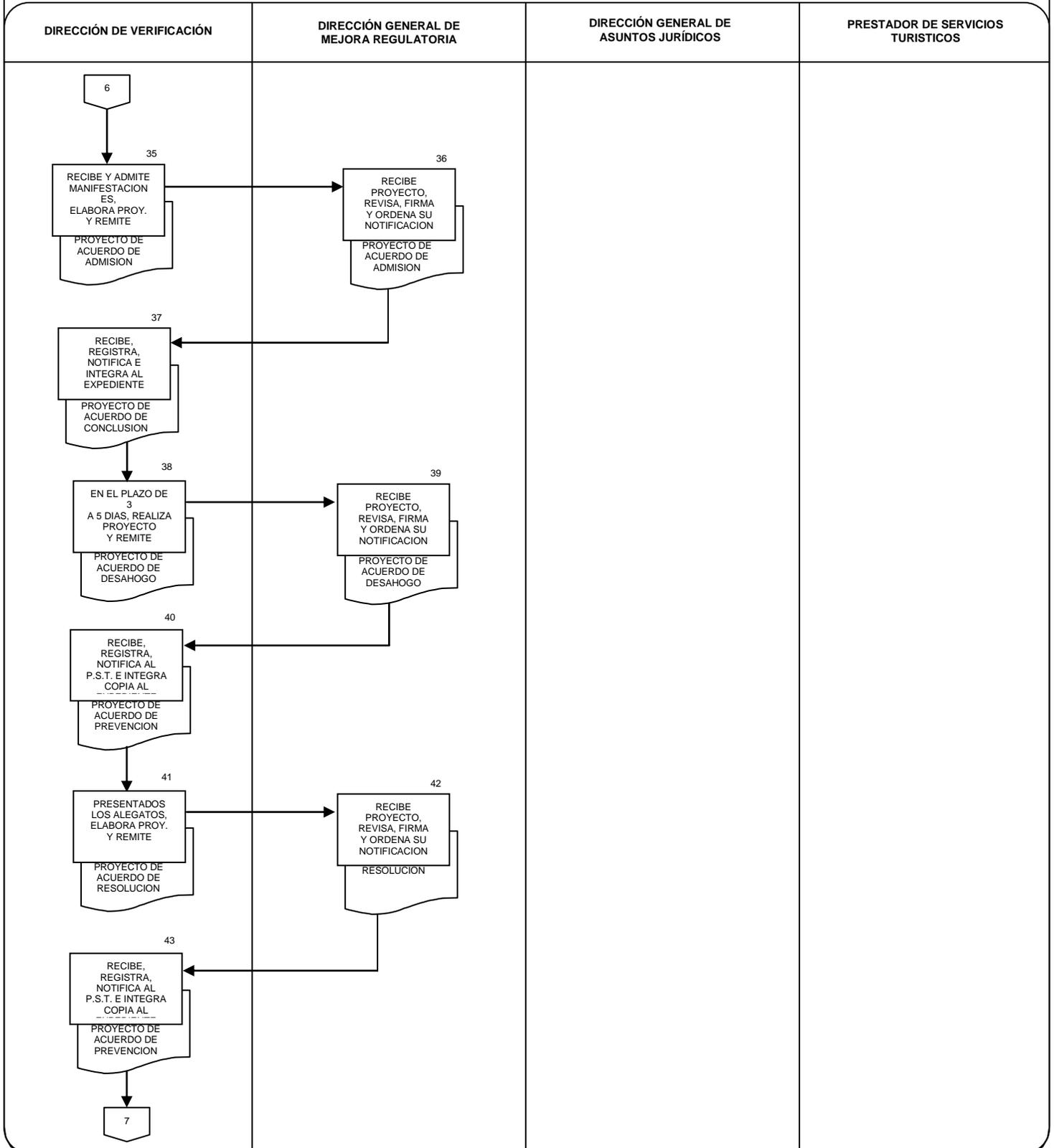




PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

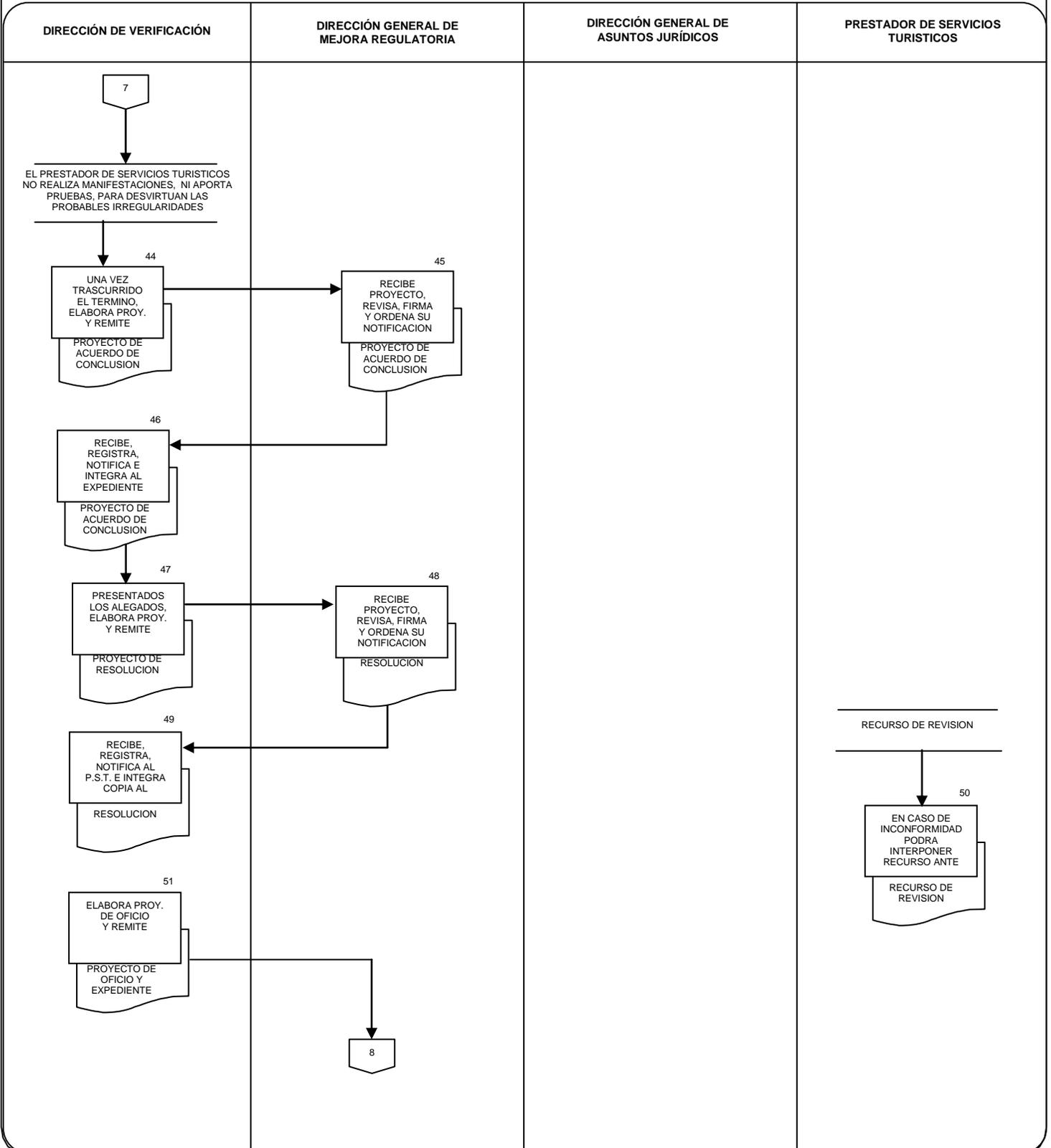


PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

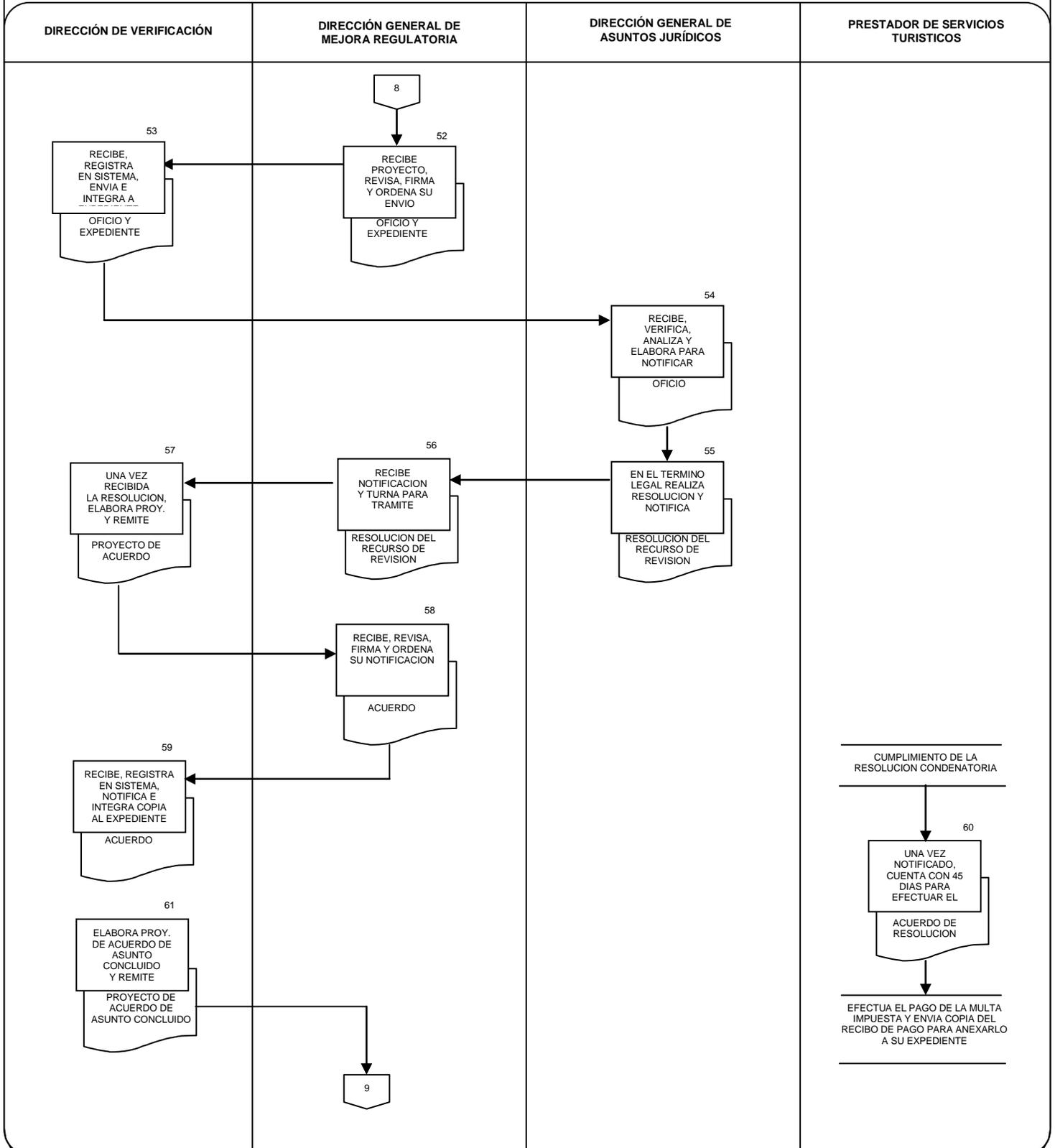




PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

