

**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO



**SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

**JULIO DE 2014**



# ÍNDICE



## ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
Introducción	4
Antecedentes Históricos	6
Marco Jurídico-Administrativo	10
Misión y Visión	15
Atribuciones	17
Organograma	20
Estructura Orgánica	22
Objetivos y Funciones por Area	24



# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los Manuales de Organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

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

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

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

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las dependencias globalizadoras, la Dirección General de Certificación Turística deberá mantener actualizado el presente manual.



## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**



## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

### **1958**

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

### **1974**

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

### **1977**

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

### **1980**

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

### **1982**

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



#### **1984**

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

#### **1985**

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

#### **1989**

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

#### **1993**

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

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

#### **1994**

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



### **1996**

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

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

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

### **2001**

El 15 de junio se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de esta Dependencia de la Administración Pública Federal, en su artículo 18 se establece las facultades de la Dirección General de Mejora Regulatoria, entre sus funciones tenía la de inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo, quedando adscrita a la Subsecretaría de Operación Turística.

### **2013**

El 30 de diciembre, se publicó en Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de esta Dependencia de la Administración Pública Federal, en su artículo 26 se establece las facultades de la Dirección General de Certificación Turística, quedando adscrita a la Subsecretaría de Calidad y Regulación.



## **MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO**



## **MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO**

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

### **LEYES**

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

Ley de Planeación  
D.O.F. 5-I-1983 y sus reformas.

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización  
D.O.F 01-VII-1992 y sus reformas

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

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

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

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

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

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

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

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



## **REGLAMENTOS**

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

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

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

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

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

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

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013  
30-XII-2013

## **DECRETOS**

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

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

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

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



## **ACUERDO**

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

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

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

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

## **NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO**

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

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

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

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

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

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



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

### **REGLAS DE OPERACIÓN**

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



## **MISIÓN Y VISIÓN**



### **MISIÓN**

Generar a través de un esquema integral de estandarización, sistematización y certificación la transformación de destinos, productos y servicios turísticos que incentive la calidad enfocada en el turista para fortalecer la competitividad del sector turismo.

### **VISIÓN**

Convertir a México en referente internacional de calidad turística, logrando la implementación de certificaciones turísticas, con el fin de que turistas nacionales e internacionales disfruten de servicios turísticos conforme a los más altos estándares de calidad.



## **A T R I B U C I O N E S**



## **ATRIBUCIONES**

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013.

Artículo 26.- La Dirección General de Certificación Turística tiene las siguientes atribuciones:

- I. Fomentar el desarrollo de servicios de calidad, uso y aplicación de certificaciones turísticas que promuevan mayores estándares de calidad en los servicios turísticos nacionales, y competitividad a nivel internacional;
- II. Difundir, entre los prestadores de servicios turísticos, los estándares de calidad turística definidos por la Secretaría y demás autoridades competentes en la materia, a través de organismos certificadores;
- III. Regular y coordinar el diseño, operación y administración del Registro Nacional de Turismo, el cual será operado por las entidades federativas y los municipios, de conformidad con la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. Inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables y, en su caso, expedir los reconocimientos y certificaciones a prestadores de servicios turísticos que cumplan con los requisitos para su obtención, en coordinación con la Subsecretaría de Innovación y Desarrollo Turístico;
- V. Diseñar e implementar el Sistema Nacional de Certificación Turística;
- VI. Promover entre los prestadores de servicios turísticos la implementación de las normas técnicas del Sistema Nacional de Certificación Turística que emita la Secretaría;
- VII. Diseñar y aprobar, en colaboración con la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística, procesos de mejora continua en los sellos y distintivos emitidos y otorgados por la Secretaría, a fin de contar con altos estándares de calidad basados en criterios reconocidos internacionalmente;
- VIII. VIII.Coordinar esfuerzos con las entidades reconocidas en materia de acreditación, para contar con organismos que avalen los procesos de certificación de la Secretaría;



- IX. Establecer los canales de comunicación del sector turístico, para difundir los beneficios del cumplimiento y certificación de las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas, así como su adherencia al Registro Nacional de Turismo y su incorporación al Atlas Turístico de México, con el fin de contar con información ordenada y sistemática de los bienes y recursos naturales, culturales e históricos que forman parte del patrimonio material e inmaterial de México, que constituyen atractivos turísticos y sitios de interés general, y que cuenten con los reconocimientos y certificaciones otorgados por la Secretaría;
- X. Proponer al superior jerárquico los lineamientos para la clasificación de establecimientos de hospedaje de cumplimiento obligatorio en todo el territorio nacional;
- XI. Establecer, promover y operar el Sistema de Clasificación Hotelera, bajo criterios de eficiencia y calidad en el servicio, de acuerdo a los más altos estándares internacionales de calidad, en cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables, y
- XII. Delegar, previo acuerdo del Titular de la Secretaría, las atribuciones indispensables para la adecuada atención de las funciones que tiene encomendadas y establecer los criterios que sean necesarios para el trámite y la resolución de los asuntos que le correspondan, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

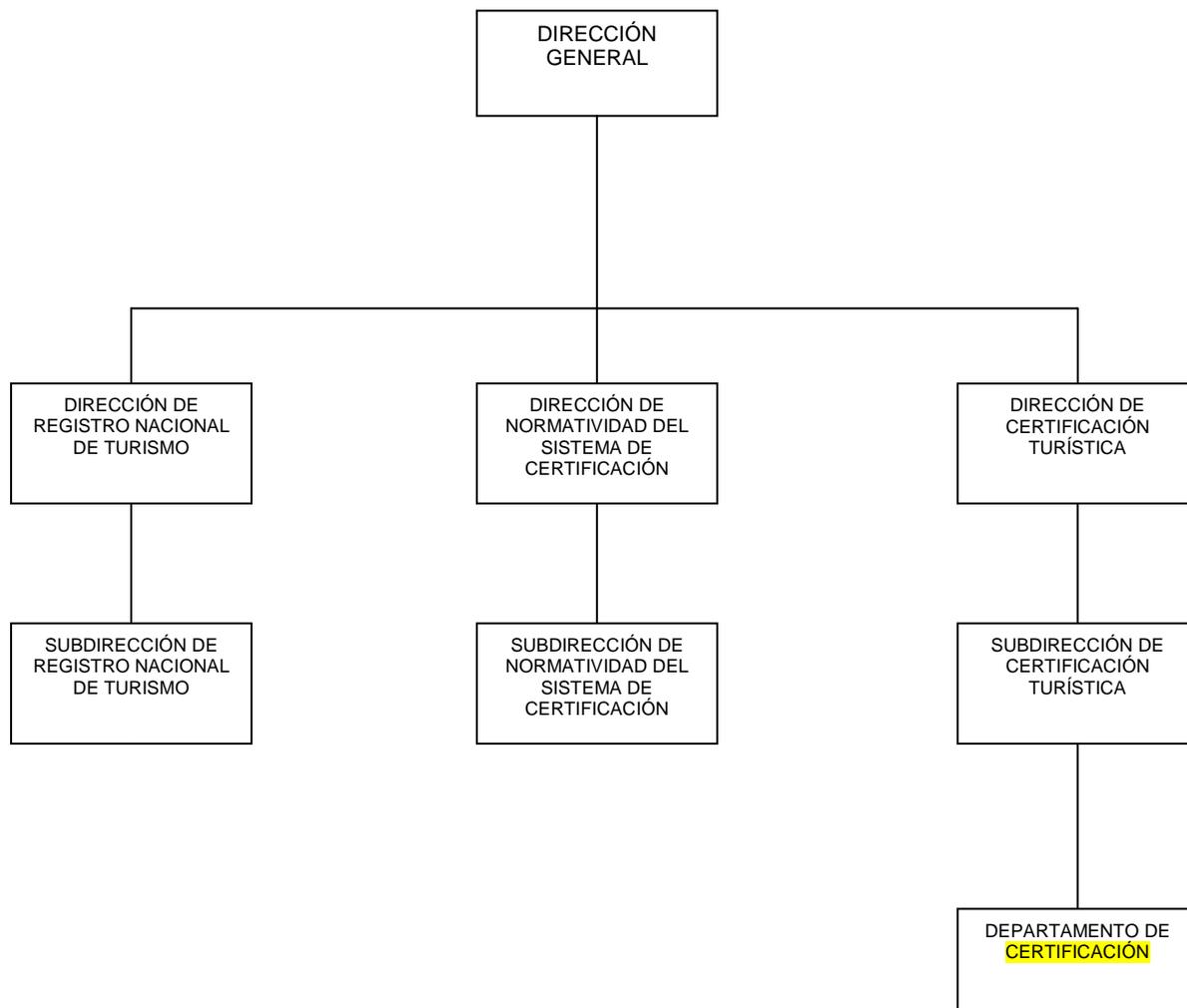
Sin perjuicio de lo dispuesto por los artículos 3 y 6 del presente Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, para el eficaz despacho de los asuntos a su cargo y para un mejor desempeño en el ejercicio de sus facultades, el Titular de la Dirección General de Certificación Turística se auxiliará por el Director de Registro Nacional de Turismo, el Director de Normatividad del Sistema de Certificación y el Director de Certificación Turística.



# **ORGANOGRAMA**



## DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA





## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**



## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

	<b>Página</b>
Dirección General de Certificación Turística	25
Dirección de Registro Nacional de Turismo	27
Subdirección de Registro Nacional de Turismo	29
Dirección de Normatividad del Sistema de Certificación	31
Subdirección de Normatividad del Sistema de Certificación	33
Dirección de Certificación Turística	34
Subdirección de Certificación Turística	36
Departamento de Certificación	38



## **OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA**



## **DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

### **OBJETIVO**

Diseñar e implementar los sistemas de Clasificación Hotelera y el de Certificación Turística, para fomentar de manera transversal e integral la calidad en los servicios turísticos nacionales; así como el uso y aplicación de sellos, distintivos y certificaciones con altos estándares de calidad para fomentar la competitividad a nivel internacional y, coordinar el diseño, operación y administración del Registro Nacional de Turismo, con el fin de contar con información oportuna y veraz de los prestadores de servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Fomentar el desarrollo de servicios de calidad, uso y aplicación de certificaciones turísticas que promuevan mayores estándares de calidad en los servicios turísticos nacionales, y competitividad a nivel internacional;
- Difundir, entre los prestadores de servicios turísticos, los estándares de calidad turística definidos por la Secretaría y demás autoridades competentes en la materia, a través de organismos certificadores;
- Regular y coordinar el diseño, operación y administración del registro nacional de turismo, el cual será operado por las entidades federativas y los municipios, de conformidad con la ley general de turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- Inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el registro nacional de turismo de conformidad con lo dispuesto en la ley general de turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables y, en su caso, expedir los reconocimientos y certificaciones a prestadores de servicios turísticos que cumplan con los requisitos para su obtención en coordinación con la Subsecretaría de Innovación y Desarrollo Turístico;
- Diseñar e implementar el Sistema Nacional de Certificación Turística;
- Promover entre los prestadores de servicios turísticos la implementación de las normas técnicas del Sistema Nacional de Certificación Turística que emita la Secretaría;
- Diseñar y aprobar, en colaboración con la dirección general de normalización y calidad regulatoria turística, procesos de mejora continua en los sellos y distintivos emitidos y otorgados por la Secretaría, a fin de contar con altos estándares de calidad basados en criterios reconocidos internacionalmente;
-



- Coordinar esfuerzos con las entidades reconocidas en materia de acreditación, para contar con organismos que avalen los procesos de certificación de la Secretaría;
- Establecer los canales de comunicación del sector turístico, para difundir los beneficios del cumplimiento y certificación de las normas oficiales mexicanas y normas mexicanas, así como su adherencia al registro nacional de turismo y su incorporación al atlas turístico de México, con el fin de contar con información ordenada y sistemática de los bienes y recursos naturales, culturales e históricos que forman parte del patrimonio material e inmaterial de México, que constituyen atractivos turísticos y sitios de interés general, y que cuenten con los reconocimientos y certificaciones otorgados por la Secretaría;
- Proponer al superior jerárquico los lineamientos para la clasificación de establecimientos de hospedaje de cumplimiento obligatorio en todo el territorio nacional;
- Establecer, promover y operar el Sistema de Clasificación Hotelera, bajo criterios de eficiencia y calidad en el servicio, de acuerdo a los más altos estándares internacionales de calidad, en cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Delegar, previo acuerdo del titular de la Secretaría, las atribuciones indispensables para la adecuada atención de las funciones que tiene encomendadas y establecer los criterios que sean necesarios para el trámite y la resolución de los asuntos que le correspondan, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## **DIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

### **OBJETIVO**

Diseñar y operar el Sistema del Registro Nacional de Turismo de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales y, en su caso, expedir los certificados de inscripción a los prestadores de servicios turísticos, así como operar y regular el Sistema de Clasificación Hotelera.

### **FUNCIONES**

- Proponer el diseño y coordinar la administración del Registro Nacional de Turismo, el cual será operado por las entidades federativas y los municipios, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera;
- Expedir a los prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo el certificado correspondiente, con el cual se acredite su calidad de prestadores de servicios turísticos avalados por la Secretaría;
- Formular de manera coordinada con los gobiernos locales, municipales y del Distrito Federal, los mecanismos que permitan la inscripción al Registro Nacional de Turismo, con el objeto de que los prestadores cuenten con las facilidades necesarias para llevar a cabo los trámites correspondientes;
- Revisar y proponer a su superior jerárquico, el proyecto de la convocatoria nacional de inscripción al Registro Nacional de Turismo, dirigida a los prestadores de servicios turísticos en coordinación con los enlaces de la Dirección General de Asuntos Jurídicos;
- Formular y proponer los lineamientos para la operación del Registro Nacional de Turismo con el objetivo de construir un sistema confiable de información;
- Desarrollar y proponer el catálogo de prestadores de servicios turísticos obligados a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, así como las disposiciones reglamentarias que señalen a todas aquellas personas físicas y morales obligadas a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo;
- Determinar y difundir la información que se requerirá a los prestadores de servicios para ser inscritos en el Registro Nacional de Turismo, para su conocimiento y preparación adecuada de sus requisitos;



- Realizar acciones para promover y difundir el cumplimiento de la legislación turística en materia de registro nacional de turismo, entre los prestadores de servicios turísticos en coordinación con las autoridades estatales y municipales de turismo;
- Coordinar la difusión de la información que derive del Registro Nacional de Turismo, con el objeto de que se haga llegar al público en general, a través de la página web de la Secretaría y en los medios que ésta determine;
- Determinar en coordinación con la dirección general de tecnologías de la información la plataforma digital en la cual se administrarán los datos del Registro Nacional de Turismo para un funcionamiento óptimo del registro;
- Coordinar la administración y operación del Sistema de Clasificación Hotelera;
- Formular y proponer las bases de operación del Sistema de Clasificación Hotelera;
- Coordinar la difusión del Sistema de Clasificación Hotelera en coordinación con las autoridades estatales y municipales de turismo;
- Realizar talleres de capacitación a funcionarios estatales y municipales de turismo y prestadores de servicios turísticos de hospedaje sobre la operación y funcionamiento del modelo de Clasificación Hotelera: y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## **SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

### **OBJETIVO**

Coadyuvar en el diseño y operación del Sistema del Registro Nacional de Turismo de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales y, en su caso, en la expedición de los certificados de inscripción a los prestadores de servicios turísticos así como participar en la operación y regulación del Sistema de Clasificación Hotelera.

### **FUNCIONES**

- Coadyuvar en la elaboración de los lineamientos para la operación del Registro Nacional de Turismo a fin de crear un registro con información confiable y veraz;
- Actualizar los datos de los prestadores de servicios oportunamente, en el Registro Nacional de Turismo, para contar con información vigente a nivel nacional;
- Verificar la información contenida en el Registro Nacional de Turismo con la finalidad de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera;
- Proporcionar asesoría e información a los prestadores de servicios turísticos que deseen ingresar al Registro Nacional de Turismo;
- Establecer contacto permanente con las autoridades estatales y municipales de turismo que estén interesados en facilitar asesoría e información a los prestadores de servicios turísticos que deseen ingresar al Registro Nacional de Turismo;
- Diseñar y proponer los canales de comunicación, para difundir los beneficios de inscribirse al Registro Nacional de Turismo y su incorporación al atlas turístico de México, con el fin de contar con información ordenada y sistemática de los prestadores de servicios turísticos;
- Participar en el diseño y mantenimiento, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información, de la plataforma digital en la cual se administrarán los datos del Registro Nacional de Turismo para un funcionamiento óptimo de la misma;
- Coadyuvar en la administración y operación del Sistema de Clasificación Hotelera;



- Apoyar en la difusión del Sistema de Clasificación Hotelera en coordinación con las autoridades estatales y municipales de turismo;
- Participar en los talleres de capacitación a funcionarios estatales y municipales de turismo y prestadores de servicios turísticos de hospedaje sobre la operación y funcionamiento del modelo de Clasificación Hotelera; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## **DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Diseñar y consolidar el Sistema Nacional de Certificación Turística como herramienta para integrar distintivos, sellos y reconocimientos que la Secretaría otorgue y determine para los prestadores de servicios turísticos que se distinguen por buenas prácticas en sus procesos o por altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

### **FUNCIONES**

- Diseñar la integración y operación del Sistema Nacional de Certificación Turística, para otorgar certificados, distintivos o sellos de calidad a los prestadores de servicios turísticos nacionales que permitirán distinguir empresas turísticas con altos estándares de calidad en la prestación del servicio;
- Participar en los comités de evaluación de la entidad mexicana de acreditación de organismos de certificación con el propósito de tener información de vanguardia y garantizar que se trabaja sobre los modelos de última generación;
- Coordinar el desarrollo de la normatividad del sistema nacional de certificación turística, así como diseñar los lineamientos conducentes para su organización y funcionamiento;
- Expedir los lineamientos para otorgar los incentivos, distintivos, certificados y reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, a fin de sustentar normativamente la expedición de los mismos;
- Coordinar el alineamiento y homologación de los criterios de otorgamiento entre los diversos distintivos que otorga la Secretaría de Turismo para incentivar una mayor incorporación de empresas;
- Coordinar la administración de la base de datos del sistema nacional de certificación con información certera, que servirá como fuente de información confiable tanto para los turistas como para los prestadores de servicio a fin de conocer el nivel de calidad con que están prestándose los servicios turísticos;
- Formular y proponer los lineamientos, contenidos y alcances del sistema nacional de certificación turística a fin de promover y facilitar la certificación de competencias laborales;



- Coordinar la integración, dentro del Sistema Nacional de Certificación Turística, de la información relativa a los diferentes tipos de distintivos, sellos y reconocimientos que brinda la Secretaría, así como de los diversos distintivos que se vayan generando; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## **SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Operar el Sistema Nacional de Certificación Turística como herramienta para integrar los diferentes distintivos, sellos y reconocimientos que la Secretaría otorgue o determine para los prestadores de servicios turísticos que se distinguen por buenas prácticas en sus procesos o por altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

### **FUNCIONES**

- Operar e integrar los procesos para otorgar certificados, distintivos o sellos de calidad a los prestadores de servicios turísticos nacionales que permitirán distinguir empresas turísticas genuinas de turismo de otras; con altos estándares de calidad en la prestación del servicio.
- Difundir, en los destinos turísticos y entre los prestadores de servicios turísticos, los estándares de calidad turística, a través de organismos certificadores, para fomentar de manera transversal y concurrente su certificación;
- Dar seguimiento a los acuerdos generados cuando participemos en los comités de evaluación de la entidad mexicana de acreditación de organismos de certificación con el propósito de tener información de vanguardia y garantizar que se trabaja sobre los modelos de última generación;
- Proponer los lineamientos conducentes para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación Turística, para garantizar su adecuada operación;
- Proponer los lineamientos para otorgar los incentivos, distintivos, certificados y reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, a fin de sustentar normativamente la expedición de los mismos;
- Analizar la información existente y proponer la homologación de los criterios de otorgamiento entre los diversos distintivos que otorga la Secretaría de Turismo para incentivar una mayor incorporación de empresas turísticas;
- Administrar la base de datos del Sistema Nacional de Certificación Turística con información certera, que servirá como fuente de información confiable tanto para los turistas como para los prestadores de servicio para conocer el nivel de calidad con que están prestándose los servicios turísticos; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

### OBJETIVO

Coordinar los programas de certificación a través de los cuales se aplican las regulaciones técnicas necesarias para otorgar la certificación o distintivo específico a actividades y servicios turísticos, para fomentar el desarrollo de servicios de calidad.

*Promover y desarrollar acciones para la certificación de los productos, procesos, sistemas o servicios, así como expedir los certificados, sellos y distintivos otorgados por la Secretaría a los prestadores de servicios turísticos con el propósito de elevar al más alto nivel la calidad de los servicios que se proporcionan a los turistas.*

### FUNCIONES

- Definir y atender mecanismos y acciones para promover e instrumentar la certificación y acreditación entre autoridades estatales y municipales, así como en las empresas a fin de propiciar el incremento en el número de establecimientos que obtengan o renueven los programas de calidad de SECTUR;
- Realizar los lineamientos para obtener la certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos;
- Definir las bases para el registro y actualización de agentes capacitadores, consultores, organismos certificadores y/o unidades de verificación de los programas de calidad de SECTUR, bajo consideraciones de competencia;
- Coordinar las acciones para el desarrollo de las auditorías que se realicen a las operaciones turísticas nacionales, basándose en lineamientos que poseen los requerimientos mínimos para ejecutar prácticas turísticas responsables;
- Coordinar las acciones para el otorgamiento de los incentivos, distintivos certificados o reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a lo que se establezca en el Sistema Nacional de Certificación Turística, para promover mayores estándares de calidad en los servicios turísticos nacionales;
- Supervisar las acciones que contribuyan a promover entre los prestadores de servicios turísticos la implementación de las normas técnicas del sistema nacional de certificación turística;
- Promover los programas y campañas de certificación a nivel nacional, y establecer contacto con las autoridades estatales y municipales a fin de dar difusión a los programas de certificación;



- Dirigir el proceso de la acreditación de Guías de Turistas a nivel Nacional (Generales, Especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural y Especializados en Actividades Específicas) y en coordinación con las Entidades Federativas en la recepción así como la verificación de los requisitos documentales de los interesados para la obtención de la credencial de Guía de Turistas emitida por la SECTUR.
- 
- Promover entre los prestadores de servicios turísticos la posibilidad de obtener la certificación y acreditación de la Secretaría en ámbitos especializados, para generar la competencia en la calidad de los servicios;
- Proponer procesos para la obtención de certificaciones y determinar la vigencia de cada una de las certificaciones emitidas por el área;
- Coordinar la expedición de certificaciones a las actividades y prestadores de servicios turísticos que cumplan con los estándares de calidad requeridos para la obtención de las mismas; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## **SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

### **OBJETIVO**

Supervisar la administración de los programas de certificación a través de los cuales se aplican las regulaciones técnicas necesarias para otorgar la certificación o distintivo específico a actividades y servicios turísticos, para fomentar el desarrollo de servicios de calidad.

### **FUNCIONES**

- Verificar los mecanismos y acciones para promover e instrumentar la certificación y acreditación entre autoridades estatales y municipales así como en las empresas a fin de propiciar el incremento en el número de establecimientos que obtengan o renueven los programas de calidad de SECTUR;
- Ejecutar los lineamientos para obtener la certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos;
- Supervisar las bases para el registro y actualización de agentes capacitadores, consultores, organismos certificadores y/o unidades de verificación de los programas de calidad de SECTUR, bajo consideraciones competencia;
- Promover entre los prestadores de servicios turísticos la implementación de las normas técnicas del Sistema Nacional de Certificación Turística;
- Organizar programas y campañas de certificación a nivel nacional, y establecer contacto con las autoridades estatales y municipales;
- Supervisar el proceso de la acreditación de Guías de Turistas a nivel Nacional (Generales, Especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural y Especializados en Actividades Específicas) y en coordinación con las Entidades Federativas en la recepción así como la verificación de los requisitos documentales de los interesados para la obtención de la credencial de Guía de Turistas emitida por la SECTUR.
- Coordinar entre los prestadores de servicios turísticos la posibilidad de obtener la certificación de la Secretaría en ámbitos especializados, para generar la competencia en la calidad de los servicios;
- Difundir, en los destinos turísticos y entre los prestadores de servicios turísticos, los estándares de calidad turística, a través de organismos certificadores, para fomentar de manera transversal y concurrente su certificación;



- Dar seguimiento a los comités de evaluación de la entidad mexicana de acreditación de organismos de certificación con el propósito de tener información de vanguardia y garantizar que se trabaja sobre los modelos de última generación;
- Ejecutar procesos para la obtención de certificaciones y determinar la vigencia de cada una de las certificaciones emitidas por el área;
- Expedir y emitir certificaciones a las actividades y prestadores de servicios turísticos que cumplan con los estándares de calidad requeridos para la obtención de las mismas;
- Brindar asesoría a los prestadores de servicios turísticos interesados en obtener alguna de las certificaciones que otorga la Secretaría para orientarlos en los procesos que debe seguir; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.



## **DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

### **OBJETIVO**

Apoyar al seguimiento de las acciones que contribuyan a la certificación en los programas de calidad de SECTUR de los prestadores de servicios turísticos, así como a la promoción de los prestadores de servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Participar en la ejecución de los lineamientos para obtener la certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos;
- Contribuir al seguimiento de la certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos;
- Participar en el análisis y clasificación de la información necesaria para la certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos;
- Realizar el proceso de la acreditación de Guías de Turistas a nivel Nacional (Generales, Especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural y Especializados en Actividades Específicas) y en coordinación con las Entidades Federativas en la recepción así como la verificación de los requisitos documentales de los interesados para la obtención de la credencial de Guía de Turistas emitida por la SECTUR.
- Atender los asuntos que le sean turnados por la para dar cumplimiento a los programas de trabajo establecidos;
- Participar en las actividades de logística para la realización de foros, conferencias y otros eventos que tengan por objeto difundir la certificación, acreditación y programas de calidad de SECTUR con los prestadores de servicios turísticos, consultores y sector en general; y,
- Las demás que expresamente determine la superioridad.