



**AUTORIZA  
LA C. SECRETARIA DE TURISMO**

---

**MTRA. CLAUDIA RUIZ MASSIEU SALINAS**

**PRESENTA  
EL OFICIAL MAYOR**

---

**MTRO. OCTAVIO MENA ALARCÓN**



**COORDINÓ  
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

---

**OSCAR BERNAL TORRES**

**VALIDÓ  
EL DIRECTOR GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

---

**LIC. HILARIO PÉREZ LEÓN**



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



---

**MTRO. FERNANDO DOMÍNGUEZ DÍAZ**

**INTEGRÓ  
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN**



---

**LIC. DEMETRIO F. GIL MERINO**



# **SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN**

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

**AGOSTO DE 2014**



# ÍNDICE

## ÍNDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6
MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	10
MISIÓN Y VISIÓN	16
ATRIBUCIONES	18
ORGANIGRAMA	21
ESTRUCTURA ORGÁNICA	23
OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA	25



## **INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

El artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, establece que el titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los manuales de organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de cada 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 Verificación y Sanción, es el instrumento que precisa los objetivos, funciones y ámbitos de competencia de las áreas que la integran, derivado de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y en las 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 Manual de Organización Específico, está dividido en siete apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Misión y Visión, Atribuciones, Organigrama, Estructura Orgánica y Objetivos y Funciones de cada una de las áreas administrativas que conforman esta Dirección General.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Verificación y Sanción, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor, 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 Verificación y Sanción deberá mantener actualizado el presente Manual.



## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

### 1958

El Desarrollo Histórico de la Dirección General de Verificación, 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 a 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 establecía en el artículo 15, que la Dirección General de Supervisión dependería 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 denominación por el de Dirección General de Registro y Regulación; asimismo, recibiría 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 en el Diario Oficial de la Federación, 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 22 de febrero, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en el cual apareció oficialmente la Dirección General de Coordinación y Enlace y sus atribuciones.

## **1996**

El 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 cinco 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 nuevo Reglamento Interior de esta Dependencia de la Administración Pública Federal, en su artículo 18 se establecía las facultades de la Dirección General de Mejora Regulatoria, quedando adscrita a la Subsecretaría de Operación Turística.



**2013**

En el nuevo Reglamento Interior de esta Dependencia de la Administración Pública Federal, en su artículo 27 se establecen las facultades de la nueva Dirección General de Verificación y Sanción, 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

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

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

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

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado b) del artículo  
123 Constitucional  
D.O.F. 28-XII-1963 y sus reformas

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

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

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo  
D.O.F 01-XII-2005 y sus reformas

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

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

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

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

Ley Federal del Trabajo  
D.O.F 1-IV-1970 y sus reformas

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

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

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

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

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

## **REGLAMENTOS**

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

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

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

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

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

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

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

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en materia de  
Autorregulación y Auditorías Ambientales  
D.O.F. 29-IV-2010

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

Reglamento para el uso y Aprovechamiento del Mar Territorial, Vías Navegables, Playas, Zona Federal Marítima Terrestres y Terrenos Ganados al Mar  
D.O.F. 21-VIII-1991

## **DECRETOS**

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

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 y su actualización  
D. O. F. 30-VIII-2013 y 30-IV-2014, respectivamente

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

Decreto por el que se aprueba el Programas Nacional de Normalización 2013 y su suplemento  
D.O.F. 29-IV-2013 y 23-IX-2013, respectivamente

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

## **ACUERDOS**

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

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

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

## **DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS**

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

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

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros

D.O.F. 15-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales

D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

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

D.O.F. 8-V-2014

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal

D.O.F. 30-V-2014

Manual de Organización General de la Secretaría

D.O.F. 5-VIII-2014

## **NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO**

NOM-05-TUR-2003 “Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio”

D.O.F. 18-II-2004

NOM-06-TUR-2000 “Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos”

D.O.F. 6-IX-2010

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

NOM-08-TUR-2002 “Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural”  
D.O.F. 5-III-2003

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

NOM-010-TUR-2001 “De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas”  
D.O.F. 2-I-2002

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



**MISIÓN**  
**Y**  
**VISIÓN**

## MISIÓN

Conducir las tareas de verificación y sanción, aplicables a las personas físicas y morales, que intervengan en actividades y prestación de servicios en materia turística, de conformidad con la Ley General de Turismo, las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales aplicables a la materia, a fin de promover la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos.

## VISIÓN

Se elevarán los índices de calidad y seguridad en la prestación de los servicios turísticos, a través de su verificación de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables y de la determinación e imposición de sanciones en los casos que procedan en contra de los prestadores de servicios turísticos.



## **ATRIBUCIONES**

## ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

**Artículo 27.-** La Dirección General de Verificación y Sanción tiene las siguientes atribuciones:

- I.** Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de lo dispuesto por la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas en materia turística, ya sea directamente o por conducto de los gobiernos locales y municipales;
- II.** Establecer los mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables;
- III.** Corroborar la información que proporcionen a la Secretaría los prestadores de servicios turísticos, con el fin de verificar su cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y certificaciones;
- IV.** Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- V.** Recibir y dar el trámite correspondiente a las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;
- VI.** Coadyuvar con las autoridades competentes en la instrumentación de los mecanismos, procesos y lineamientos para la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como las disposiciones derivadas de dichas leyes, en lo relativo a la formulación, revisión, expedición, difusión y evaluación de las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas en materia turística;
- VII.** Vigilar, investigar, supervisar, verificar, determinar y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas que derivan de ésta, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- VIII.** Verificar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos, en el uso eficiente de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;

- IX.** Determinar y, en su caso, imponer las sanciones que procedan en contra de los prestadores de servicios turísticos, por violaciones a las Normas Oficiales Mexicanas por las que se regulen, así como por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- X.** Recopilar y evaluar la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, asistirles en asuntos relacionados con la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- XI.** Evaluar y dar seguimiento periódico a los convenios suscritos con las unidades acreditadas de verificación;
- XII.** Vigilar el cumplimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- XIII.** Proponer, implementar y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, metrología, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, con el fin de vigilar el uso adecuado de equipo, servicios e instalaciones necesarias requeridas para el debido funcionamiento de las actividades turísticas, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia, y
- XIV.** Delegar, previo acuerdo del Secretario, 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, 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 Verificación y Sanción se auxiliará por el Director de Verificación y el Director de Sanciones y Recursos de Revisión.



## **ORGANIGRAMA**

## DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN





## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

	<b>Página</b>
Dirección General de Verificación y Sanción	26
Dirección de Verificación	28
Subdirección de Verificación	30
Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión	32
Subdirección de Sanciones y Recursos de Revisión	34



## **OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA**

## **DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

### **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos, mecanismos e instrumentos para verificar el cumplimiento de la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas Normas Oficiales Mexicanas en materia turística, por parte de los prestadores de servicios turísticos y, en su caso, imponer las sanciones que correspondan, así como establecer mecanismos de coordinación y de colaboración, con otras autoridades competentes, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, con el propósito de mejorar la calidad de éstos y productos del sector.

### **FUNCIONES**

- Verificar el cumplimiento de la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables de los prestadores de servicios turísticos, así como también de las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística;
- Establecer mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Corroborar la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos a la Dirección General, con el fin de verificar el cumplimiento de las Normas y disposiciones, y determinar la validez de su reconocimiento y certificados;
- Aplicar las sanciones que correspondan a los prestadores de servicios turísticos que incumplan con lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Recibir y dar trámite a las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y solicitar la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;
- Coadyuvar con las autoridades competentes en la instrumentación de los mecanismos, procesos y lineamientos para la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su reglamento y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como las disposiciones derivadas de dichas leyes, en lo relativo a la formulación, revisión, expedición, difusión y evaluación de las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística;
- Vigilar, investigar, supervisar, verificar, determinar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas que deriven de ésta, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto y aplicar las sanciones que correspondan;

- Verificar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos, para el cumplimiento adecuado de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Establecer e imponer las sanciones que procedan en contra de los prestadores de servicios turísticos, por violaciones a las Normas Oficiales Mexicanas, así como por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- Recopilar y evaluar la información que proporcionen las autoridades locales de turismo y, en su caso, asistirles en asuntos relacionados con la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- Evaluar y dar seguimiento periódico a los convenios suscritos con las unidades acreditadas de verificación;
- Vigilar el cumplimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Proponer, implementar y difundir las políticas de verificación turística, relacionadas con la normalización, metrología, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, con el fin de vigilar el uso adecuado de equipo, servicios e instalaciones necesarias requeridas para el debido funcionamiento de las actividades turísticas, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que determine la superioridad.

## **DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Promover la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos, a través de la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Turismo, su reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas del sector turístico, con el fin de coadyuvar a elevar los índices de calidad y seguridad por parte de los prestadores de servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Supervisar las acciones para corroborar la información que los prestadores de servicios turísticos proporcionen a la Secretaría, con el fin de verificar su cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y en el uso eficiente de las certificaciones turísticas autorizadas por la Secretaría a nivel federal;
- Coordinar y supervisar las acciones de verificación del debido cumplimiento, por parte de los prestadores de servicios turísticos de lo dispuesto en la Ley General de Turismo y en las demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas Normas Oficiales Mexicanas en materia turística, ya sea directamente, o por conducto de unidades de verificación;
- Proponer los mecanismos de coordinación y colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Supervisar la ejecución de acciones para establecer, promover y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia;
- Asesorar a las autoridades estatales y municipales de turismo respecto de las consultas que formulen en materia de verificación, así como los asuntos derivados de los convenios celebrados con las entidades federativas en ésta materia de verificación;
- Coordinar la recopilación y evaluación de la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, asistirles con relación con la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- Vigilar que se emitan oportunamente los dictámenes con motivo de las visitas de verificación efectuadas a los prestadores de servicios turísticos;

- Proponer las acciones y lineamientos para atender las solicitudes relacionadas con los trámites en materia de acreditación de guías de turistas, así como llevar los controles establecidos para los asuntos relacionados con esta materia que promoverán el cumplimiento de los compromisos asumidos y la total transparencia en la emisión de credenciales de reconocimiento;
- Supervisar y, en su caso, aprobar periódicamente a las unidades acreditadas de verificación, con el fin de dar seguimiento a los trabajos desarrollados, en el marco de los convenios suscritos, con dichas instancias;
- Recibir y coordinar el trámite de las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones;
- Supervisar los dictámenes emitidos para atender las solicitudes relacionadas con la acreditación de guías de turistas y con la emisión de credenciales de reconocimiento, para que se ajusten a lo dispuesto en la normativa aplicable;
- Intervenir en los foros de difusión de las normas y disposiciones jurídicas aplicables a los asuntos relacionados con la acreditación de guías de turistas, para promover el apego a las mismas por parte de los prestadores de servicios turísticos, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que determine la superioridad.

## SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

### OBJETIVO

Participar y realizar los programas y acciones que establezca la Dirección General de Verificación y Sanción por conducto de la Dirección de Verificación, para promover la correcta operación de los prestadores de servicios.

### FUNCIONES

- Realizar las acciones a fin de corroborar la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos a la Secretaría, para verificar el cumplimiento a las normas y determinar la validez de sus reconocimientos y el uso eficiente de las certificaciones turísticas que hayan sido autorizadas en términos de las disposiciones legales aplicables;
- Revisar las acciones de verificación del debido cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Turismo y en las demás disposiciones jurídicas aplicables, incluidas Normas Oficiales Mexicanas en materia turística, por parte de los prestadores de servicios turísticos, ya sea directamente, o por conducto de unidades de verificación;
- Proporcionar los mecanismos de coordinación y de colaboración con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, que incidan en la verificación de la prestación de servicios turísticos, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Realizar la ejecución de acciones para establecer, promover y difundir las políticas de verificación turística relacionadas con la normalización, aprobación, evaluación de la conformidad y de calidad, con las autoridades competentes, organismos nacionales de normalización y entidades de acreditación, en el marco de los preceptos jurídicos vigentes en la materia;
- Analizar las consultas que realicen las autoridades estatales y municipales de turismo relacionadas con la materia de verificación, así como los asuntos derivados de los convenios celebrados con las entidades federativas en ésta materia de verificación;
- Integrar la información relativa a las actividades operativas de las autoridades locales de turismo y, en su caso, informarlas con relación a la verificación de los prestadores de servicios turísticos en dichas entidades federativas;
- Coordinar la elaboración de los dictámenes que deben emitirse con motivo del informe de las visitas de verificación efectuadas a los prestadores de servicios turísticos;

- Analizar las acciones y lineamientos para atender las solicitudes relacionadas con los trámites en materia de acreditación de guías de turistas, así como llevar los controles establecidos para los asuntos relacionados con esta materia que promoverán el cumplimiento de los compromisos asumidos y la total transparencia en la emisión de credenciales de reconocimiento;
- Revisar los dictámenes emitidos para atender las solicitudes relacionadas con la acreditación de guías de turistas y con la emisión de credenciales de reconocimiento, para que se ajusten a lo dispuesto en la normativa aplicable;
- Apoyar en los foros de difusión de las normas y disposiciones jurídicas aplicables a los asuntos relacionados con la acreditación de guías de turistas para promover el apego a las mismas por parte de los prestadores de servicios turísticos;
- Operar con las unidades acreditadas de verificación, con el fin de dar seguimiento a los trabajos desarrollados en el marco de los convenios suscritos con dichas instancias;
- Analizar los asuntos derivados de las reclamaciones sobre las entidades de acreditación, y requerir la información necesaria para su adecuada evaluación, así como vigilar y verificar su actuación, a efecto de solicitar una posible suspensión o cancelación de las acreditaciones que otorguen y, en su caso, requerir la revisión de dichas acreditaciones, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que determine la superioridad.

## DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN

### OBJETIVO

Coordinar y supervisar los procesos administrativos, para determinar la imposición y ejecución de sanciones aplicables a las personas físicas o morales, las cuales intervengan en actividades relacionadas con la prestación de servicios en materia turística, que operen en contravención a la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales aplicables en la materia a fin de promover la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos y elevar los índices de calidad y seguridad en la prestación de los servicios turísticos.

### FUNCIONES

- Coordinar con las autoridades competentes la instrumentación de los mecanismos, procesos y lineamientos para la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su reglamento, y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría;
- Proponer los procedimientos necesarios para sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en diversos ordenamientos en materia de prestación de servicios turísticos;
- Supervisar la substanciación de los procesos administrativos para la determinación, imposición y ejecución de sanciones, que se deriven de incumplimientos por parte de los prestadores de servicios turísticos a las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas en materia turística y demás disposiciones legales aplicables en la materia;
- Proponer las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos legales aplicables en la materia;
- Proponer las sanciones que correspondan a los prestadores de servicios turísticos por el incumplimiento de algún ordenamiento jurídico o por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- Vigilar el seguimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Supervisar la atención de las quejas y sugerencias que envíen los turistas, a través de los medios establecidos, se atiendan en tiempo y forma para mantener la calidad en el servicio;

- Supervisar y realizar las acciones para la atención de las quejas que deban enviarse a las autoridades competentes para su desahogo, a través de los procedimientos establecidos para estos efectos en la legislación respectiva;
- Supervisar y coordinar el desahogo de las sugerencias emitidas por los turistas, para que los prestadores de servicios turísticos tengan conocimiento de las mismas y en su caso, lleven a cabo medidas de mejora a los productos y servicios que ofrecen a éstos;
- Aprobar el plan de trabajo de la Dirección para la integración de expedientes que se deriven del incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, a la normatividad aplicable en materia administrativa;
- Supervisar la remisión de los recursos de revisión promovidos en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección General de Verificación y Sanción a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para su atención, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que determine la superioridad.

## **SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN**

### **OBJETIVO**

Analizar las resoluciones para determinar la imposición de sanciones aplicables a las personas físicas o morales, que intervengan en actividades relacionadas con la prestación de servicios en materia turística, que operen en contravención a la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales aplicables a la materia, para procurar la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos y elevar los índices de calidad y seguridad en la prestación de los servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Analizar los mecanismos, procesos y lineamientos, para asegurar la aplicación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como las disposiciones derivadas de dichas leyes;
- Integrar las propuestas relativas a los procedimientos necesarios para sancionar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en diversos ordenamientos en materia de prestación de servicios turísticos;
- Coordinar la substanciación de los procesos administrativos para la determinación, imposición y ejecución de sanciones, que se deriven de incumplimientos por parte de los prestadores de servicios turísticos a las disposiciones contenidas en la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas en materia turística y demás disposiciones legales aplicables en la materia;
- Estudiar las sanciones que correspondan, en caso de advertir incumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales en la materia, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Analizar las sanciones que correspondan a los prestadores de servicios turísticos por el incumplimiento de algún ordenamiento jurídico o por la falta de veracidad de la información que proporcionen a la Secretaría y, en general, a las violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de certificación turística, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto;
- Coordinar el seguimiento de las sanciones que imponga la autoridad competente en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Coordinar la atención de las quejas y sugerencias que envíen los turistas a través de los medios establecidos, se atiendan en tiempo y forma para mantener la calidad en el servicio;



- Coordinar las acciones para la atención de las quejas que deban enviarse a las autoridades competentes para su desahogo a través de los procedimientos establecidos para estos efectos en la legislación respectiva;
- Revisar el desahogo de las sugerencias emitidas por los turistas, para que los prestadores de servicios turísticos tengan conocimiento de las mismas y en su caso, lleven a cabo medidas de mejora a los productos y servicios que ofrecen a éstos;
- Elaborar el plan de trabajo de la Dirección para la integración de expedientes que se deriven del incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, a la normatividad aplicable en materia administrativa;
- Coordinar la remisión de los recursos de revisión promovidos en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección General de Verificación y Sanción a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para su atención, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que determine la superioridad.