



**DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

**SEPTIEMBRE DE 2003**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**INDICE**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 3

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**INDICE**

	<b>PAGINA</b>
Introducción	4
Antecedentes Históricos	6
Marco Jurídico-Administrativo	10
Atribuciones	13
Organograma	16
Estructura Orgánica	18
Objetivos y Funciones por Area	20



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

# INTRODUCCION

## INTRODUCCION

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 de la Dirección General de Mejora Regulatoria, es el instrumento que precisa las funciones y los ámbitos de responsabilidad en los cuales se desarrollan las labores de las áreas que la integran, evitando así una posible duplicidad en las funciones asignadas a cada puesto, 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 Manual de Organización esta dividido por apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Atribuciones, Organograma, Estructura Orgánica y los Objetivos y Funciones de cada una de las áreas administrativas que la conforman.

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, 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 Mejora Regulatoria deberá mantener actualizado el presente manual.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 6

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**ANTECEDENTES HISTORICOS**

## **ANTECEDENTES HISTORICOS**

### **1958**

El Desarrollo Histórico de la Dirección General de Mejora Regulatoria, 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 nuevo 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, quedando adscrita a la Subsecretaría de Operación Turística.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 10

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO**

## **MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO**

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

### **LEYES**

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

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

Ley General de Bienes Nacionales  
D.O.F 8-I-1982 y sus reformas.

Ley de Planeación  
D.O.F. 5-I-1983

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

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

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

### **REGLAMENTOS**

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

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

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo  
D.O.F. 15-VI-2001

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



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 12

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**DECRETOS**

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

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

**ACUERDO**

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

**DOCUMENTOS NORMATIVOS-ADMINISTRATIVOS**

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

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



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 13

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

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

## **ATRIBUCIONES**

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo publicado en el D.O.F. 15-VI-2001.

Artículo 18.- La Dirección General de Mejora Regulatoria tendrá las siguientes facultades:

- I. Definir e instrumentar los lineamientos para la inducción, concertación y gestión de las acciones en materia de facilitación y operación de servicios turísticos con los sectores público, social y privado;
- II. Participar con la Dirección General de Asuntos Jurídicos en la formulación y revisión de anteproyectos, de iniciativas de leyes o decretos; así como los anteproyectos de decretos, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás disposiciones de carácter general relacionadas con la actividad turística;
- III. Analizar las recomendaciones en materia de normalización turística internacional y su implicación en las normas oficiales mexicanas;
- IV. Elaborar los anteproyectos de las normas oficiales mexicanas en materia turística y someterlos a la consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística;
- V. Enviar a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para su publicación en el Diario Oficial de la Federación, las normas oficiales mexicanas en materia turística que hayan sido expedidas conforme a la legislación aplicable;
- VI. Coordinar el funcionamiento del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística;
- VII. Difundir y aplicar las normas oficiales mexicanas en materia turística;
- VIII. Participar en los Comités Consultivos de Normalización de todas las dependencias del gobierno federal, cuyas acciones incidan en la actividad turística;
- IX. Evaluar y dar seguimiento a las actividades convenidas entre la Secretaría y otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Gobiernos de las entidades federativas y municipales, que incidan en la facilitación para la operación y desarrollo de la prestación de servicios turísticos;

- X. Regular y verificar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos;
- XI. Inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional Turismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Turismo y su reglamento y, en su caso, expedir los reconocimientos a prestadores de servicios.
- XII. Verificar el debido cumplimiento, por parte de los prestadores de servicios turísticos, de lo dispuesto por la Ley Federal de Turismo, su Reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de turismo directamente, o por conducto de organismos certificadores y unidades de verificación.
- XIII. Determinar e imponer las sanciones que procedan por violaciones a las disposiciones legales en materia turística, siguiendo el procedimiento establecido para tales efectos;
- XIV. Captar y evaluar la información relativa a las actividades operativas de las autoridades estatales de turismo, asistiéndolas en asuntos relacionados con la operación de los prestadores de servicios turísticos;
- XV. Aprobar las unidades de verificación, certificación y organismos nacionales de normalización turística, así como dar seguimiento a los trabajos desarrollados por dichas instancias.
- XVI. Aprobar los dictámenes relativos a la acreditación de guías de turistas, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la materia;
- XVII. Coordinar las Comisiones Consultivas de Prestadores de Servicios Turísticos, y
- XVIII. Apoyar técnicamente los trabajos de la Comisión Ejecutiva de Turismo.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 16

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**ORGANOGRAMA**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 17

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 18

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**ESTRUCTURA ORGANICA**

## ESTRUCTURA ORGANICA

	Página
Dirección General de Mejora Regulatoria	21
Secretario Particular	23
Dirección de Facilitación	25
Subdirección de Facilitación	27
Dirección de Normalización y Certificación	28
Subdirección de Normalización y Certificación	30
Dirección de Verificación	31
Subdirección de Verificación	33



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
MEJORA REGULATORIA**

PAGINA 20

FECHA DE ELABORACION  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

**OBJETIVOS Y FUNCIONES POR AREA**

## **DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

### **OBJETIVO**

Impulsar acciones de mejora regulatoria para facilitar la operación de los prestadores de servicios turísticos y la movilidad y permanencia de los turistas, así como promover estándares de seguridad, información y calidad mediante la normalización, certificación y verificación.

### **FUNCIONES**

- Diseñar e instrumentar los lineamientos para la inducción, concertación y gestión de las acciones en materia de facilitación, normalización, certificación y verificación con los sectores social y privado;
- Instrumentar las recomendaciones en materia de normalización turística internacional y su implicación en las normas oficiales mexicanas y normas mexicanas;
- Coordinar el funcionamiento del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística;
- Presentar a consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, los anteproyectos de normas oficiales mexicanas en materia turística;
- Coordinar la publicación en el Diario Oficial de la Federación, de las normas oficiales mexicanas en materia turística que hayan sido aprobadas conforme a la legislación aplicable;
- Difundir y aplicar las normas oficiales mexicanas en materia turística;
- Intervenir en los Comités Consultivos de Normalización de todas las Dependencias del Gobierno Federal, cuyas acciones incidan en la actividad turística;
- Dar seguimiento a las actividades convenidas entre la Sectur y otras Dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Gobiernos de las Entidades Federativas y Municipales, que incidan en temas de facilitación, normalización, certificación y verificación para la prestación de servicios turísticos;

- Promover la inscripción de los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Turismo y su Reglamento, las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas y, en su caso, instrumentar la expedición de los reconocimientos a prestadores de servicios;
- Fomentar y verificar el debido cumplimiento, por parte de los prestadores de servicios turísticos, de lo dispuesto por la Ley Federal de Turismo y su Reglamento, las normas oficiales mexicanas en materia de turismo, por organismos de certificación y unidades de verificación, cuidando que se cumplan las formalidades jurídicas que deban observarse para estos efectos;
- Dictaminar y aplicar las sanciones que procedan por violaciones a la Legislación Turística vigente, siguiendo el procedimiento que la Ley establece para tales efectos;
- Coordinar las acciones relacionadas con la operación de los prestadores de servicios turísticos, con las oficinas estatales y municipales de turismo;
- Aprobar Organismos de Certificación y Unidades de Verificación, así como dar seguimiento a los trabajos desarrollados por dichas instancias;
- Aprobar los dictámenes relativos a la acreditación de guías de turistas, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la materia;
- Coordinar las Comisiones Consultivas de Prestadores de Servicios Turísticos;
- Fungir como Secretario Técnico de la Comisión Ejecutiva de Turismo; y
- Las demás que expresamente determine la superioridad.

## SECRETARIO PARTICULAR

### OBJETIVO

Coordinar el desarrollo de las áreas que integran las Oficinas de la Dirección General, con el fin de que cuente con los elementos necesarios para la ejecución de sus actividades de manera eficaz y oportuna.

### FUNCIONES

- Coordinar el sistema de control de gestión, canalizar y controlar los asuntos dirigidos al C. Director General con oportunidad, así como asegurar su atención;
- Integrar el registro y llevar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones del C. Director General, audiencias, acuerdos con funcionarios, firma de convenios y todas las demás que se requieran;
- Mantener permanentemente informado al C. Director General sobre los asuntos más relevantes que requieren de su atención y aprobación;
- Coordinar el ejercicio del presupuesto de la Dirección General a fin de que se apegue a la normatividad establecida;
- Integrar, en acuerdo con el C. Director General la agenda diaria, así como el análisis y seguimiento de aquellas responsabilidades sustantivas que requieran su atención y seguimiento;
- Organizar y establecer prioridades para atender, las diferentes comunicaciones (escritas y telefónicas) inherentes a la labor diaria del C. Director General, así como revisar, analizar y canalizar los documentos y peticiones para la atención procedente bajo un sistema de control de gestión eficiente;
- Dar seguimiento a los asuntos prioritarios y compromisos del C. Director General que tengan relación con la oficina de la Titular del Ramo;
- Preparar la documentación e informes para la C. Secretaria;

- Integrar la información y preparar los informes de las reuniones en que intervenga el C. Director General;
- Validar y someter a la autorización del C. Director General, toda la documentación de las áreas que integran la Dirección General, relacionada con las comisiones nacionales o al extranjero, así como la comprobación de los viáticos correspondientes; y
- Las demás que expresamente determine la superioridad.

## **DIRECCION DE FACILITACION**

### **OBJETIVO**

Identificar regulaciones que por sus características dificulten o desalienten el desarrollo de la actividad turística para proponer ante las autoridades correspondientes las reformas operativas y normativas de mejora regulatoria necesarias para el Sector.

### **FUNCIONES**

- Identificar regulaciones que dificulten la actividad turística;
- Impulsar de manera permanente y sistemática el trabajo conjunto entre el sector público, privado y social, en materia de mejora regulatoria;
- Proponer ante las autoridades correspondientes las reformas normativas y operativas previstas en el Proyecto Nacional de Facilitación;
- Revisar y actualizar permanentemente el Proyecto Nacional de Facilitación Turística y en su caso incluir nuevos temas en el mismo;
- Dar seguimiento a los planteamientos a través de respuestas escritas de autoridad competente;
- Impulsar la Comisión Ejecutiva de Turismo como foro para instrumentar el Proyecto Nacional de Facilitación Turística;
- Participar en las diversas comisiones y grupos de trabajo que tengan por objeto la revisión y análisis del marco regulatorio del sector;
- Presentar las propuestas que se tengan y llevar un permanente control de los avances y acuerdos a que se llegue en los diversos foros en los que participe el sector turístico;
- Participar en su caso con la Dirección General de Asuntos Jurídicos en la formulación y revisión de anteproyectos de iniciativas de leyes o decretos, así como los anteproyectos de decretos, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás disposiciones de carácter general relacionadas con la actividad turística.

- Difundir los resultados y acuerdos de mejora regulatoria;
- Dar seguimiento a los asuntos y acuerdos, derivados de la Comisión Ejecutiva de Turismo;
- Coordinar las reuniones de la Comisión Ejecutiva de Turismo; y
- Las demás que determine expresamente la superioridad.

## **SUBDIRECCION DE FACILITACION**

### **OBJETIVO**

Atender y organizar los Grupos de Trabajo que se derivan de la Comisión Ejecutiva de Turismo, atender a los miembros de éstos y dar seguimiento a los acuerdos tomados en los mismos, con propósito de lograr las metas de mejora regulatoria previstas en el Proyecto Nacional de Facilitación Turística y otros instrumentos de similar naturaleza.

### **FUNCIONES**

- Coordinar, y coadyuvar en la celebración de las reuniones de los Grupos de Trabajo de la Comisión Ejecutiva de Turismo;
- Realizar las minutas donde consten los acuerdos tomados en dichas reuniones;
- Dar seguimiento y atender los acuerdos tomados en las reuniones de Grupos de Trabajo y Subcomisiones junto con las demás Dependencias involucradas;
- Atender las solicitudes de enlace intersectorial que le sea solicitadas por los miembros e invitados de los Grupos de Trabajo y Subcomisiones que se derivan de la Comisión Ejecutiva de Turismo; y
- Las demás que determine expresamente la superioridad.

## **DIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION**

### **OBJETIVO**

Proponer las regulaciones técnicas necesarias para proteger al turista, y desarrollar esquemas de acreditación que certifiquen el cumplimiento de las normas obligatorias y voluntarias.

### **FUNCIONES**

- Elaborar, revisar, modificar y proponer las Normas Oficiales Mexicanas en materia de información turística para establecer los marcos normativos en la prestación de los servicios turísticos;
- Elaborar las manifestaciones de impacto regulatorio por cada anteproyecto que se presente en el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística;
- Participar en los Comités Consultivos Nacionales de Normalización de otras Dependencias que incidan en el sector;
- Elaborar el programa anual de normalización turística, para su integración en el programa nacional de normalización;
- Elaborar la evaluación de la conformidad de acuerdo a la norma oficial publicada;
- Realizar a través o en coordinación con las autoridades estatales de turismo, foros de carácter regional o estatal que hagan permear el concepto de normalización como un componente hacia la calidad de los servicios turísticos;
- Generar información que incida en el sector y mejorar el intercambio de la misma con los sectores oficial y privado y ampliar su difusión;
- Elaborar y actualizar el Catalogo de Normas Oficiales Mexicanas que incidan en el sector turístico;
- Realizar consultas por localidad o asistir por invitación de autoridades estatales para recabar las inquietudes del sector al cual se esta normando;

- Evaluar y aprobar organismos de certificación y unidades de verificación, que certifiquen y verifiquen el cumplimiento de las normas obligatorias y voluntarias;
- Participar en los Comités de Evaluación de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), para la acreditación de organismos de certificación y unidades de verificación;
- Impulsar y promover los modelos de aseguramiento de la calidad, basados en principios claros, homologados y de aceptación internacional;
- Promover, a través de los Organismos Nacionales de Normalización las Normas Mexicanas de Calidad necesarias para el sector;
- Participar en los foros de normalización, certificación y verificación nacionales e internacionales, que tengan relación con la actividad turística, para incorporar criterios, tendencias y procesos resultantes de la experiencia internacional aplicables al sector;
- Coordinar los trabajos del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística sus Subcomités y los grupos de trabajo específicos; y
- Las demás que determine expresamente la superioridad.

## **SUBDIRECCION DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION**

### **OBJETIVO**

Apoyar en la realización del proceso de elaboración de las regulaciones técnicas y programas de acreditación y aprobación de organismos de certificación y unidades de verificación, así como su difusión en los Estados.

### **FUNCIÓNES**

- Participar en los subcomités y grupos de trabajo de normalización de otras Dependencias que incidan en el Sector Turístico en sus procesos de normalización;
- Recopilar y analizar información para la elaboración de los anteproyectos de normas oficiales mexicanas turísticas;
- Coordinar conjuntamente con las autoridades estatales de turismo la realización de foros regionales o estatales que hagan permear el concepto de la normalización turística;
- Participar en los comités de evaluación para la acreditación y aprobación de organismos de certificación y unidades de verificación;
- Coordinar las reuniones de los subcomités y grupos de trabajo para la modificación y aprobación de los anteproyectos de normas oficiales mexicanas turísticas;
- Elaborar las listas de verificación para la evaluación de las unidades de verificación y organismos de certificación turística;
- Participar en las reuniones de los organismos nacionales de normalización que incidan en el sector;
- Efectuar análisis de la normatividad, tendencias y recomendaciones internacionales en materia de normalización turística; y
- Las demás que determine expresamente la superioridad.

## **DIRECCION DE VERIFICACION**

### **OBJETIVO**

Garantizar la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos, a través del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Turismo, su reglamento y las normas oficiales mexicanas, con el fin de coadyuvar a elevar los índices de calidad y seguridad de los servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

- Inscribir a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo, supervisando que se cumplan las disposiciones señaladas para el efecto y, en su caso, expedir las constancias de inscripción;
- Proponer y coordinar acciones con las oficinas estatales de turismo y las asociaciones de prestadores de servicios turísticos para la actualización permanente del Registro Nacional de Turismo;
- Aprobar la procedencia de solicitudes de acreditación y refrendo de guías de turistas, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y elaborar los dictámenes para la expedición de credenciales;
- Supervisar el cumplimiento de los convenios y/o acuerdos establecidos con instituciones de educación superior y culturales para el desarrollo de los procesos académicos de formación y actualización de guías de turistas;
- Proponer y ejecutar de manera directa los procesos de verificación a prestadores de servicios turísticos para constatar el debido cumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación turística, observando los procedimientos establecidos para tales efectos;
- Dictaminar los procedimientos administrativos iniciados con motivo de la ejecución de visitas de verificación y, en su caso, elaborar los dictámenes procedentes para la imposición de multas por violaciones a las disposiciones legales en materia turística, observando el procedimiento establecido para el efecto;

- Apoyar técnicamente los trabajos de las Comisiones Consultivas de prestadores de servicios turísticos;
- Captar y evaluar la información relativa a las funciones operativas descentralizadas a las autoridades estatales de turismo, asistiéndolas en asuntos relacionados con la operación de los prestadores de servicios turísticos;
- Captar, evaluar y, en su caso, canalizar a las instancias correspondientes los formatos foliados y de porte pagado para sugerencias y quejas en contra de prestadores de servicios turísticos;
- Proponer mecanismos de coordinación e intercambio de información con la Procuraduría Federal del Consumidor sobre quejas en contra de prestadores de servicios turísticos y el comportamiento comercial de empresas del sector;
- Proponer y coordinar acciones tendientes a sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos sobre el cumplimiento de la normatividad turística; y
- Las demás que determine expresamente la superioridad.

## **SUBDIRECCION DE VERIFICACION**

### **OBJETIVO**

Apoyar técnicamente los programas y acciones establecidos, orientados a garantizar la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos, a través del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Turismo, su reglamento y las normas oficiales mexicanas turísticas.

### **FUNCIÓNES**

- Atender y orientar a los prestadores de servicios turísticos sobre solicitudes de inscripción al Registro Nacional de Turismo;
- Apoyar operativamente los trabajos con las oficinas estatales de turismo y las asociaciones de prestadores de servicios turísticos para la actualización permanente del Registro Nacional de Turismo;
- Integrar y analizar los expedientes de solicitudes de acreditación y refrendo de guías de turistas de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- Dar seguimiento y supervisar los acuerdos contenidos en los convenios establecidos con instituciones de educación superior y culturales para el desarrollo de los procesos de formación y actualización de guías de turistas;
- Coordinar los trabajos relativos a la ejecución de los procesos de verificación a prestadores de servicios turísticos para constatar el cumplimiento de las disposiciones normativas;
- Integrar y desahogar los procedimientos administrativos iniciados con motivo de la ejecución de visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos;
- Elaborar minutas y dar seguimiento a los acuerdos adoptados en las comisiones consultivas de prestadores de servicios turísticos;

- Orientar y apoyar operativamente a las oficinas estatales de turismo sobre asuntos relacionados con la prestación de servicios turísticos;
- Revisar técnicamente la procedencia de quejas formuladas en contra de prestadores de servicios turísticos, en su caso, canalizarlas a las instancias respectivas y darle el seguimiento correspondiente;
- Dar seguimiento a los mecanismos establecidos con la Procuraduría Federal del Consumidor para el intercambio de información sobre quejas en contra de prestadores de servicios turísticos;
- Apoyar operativamente los programas y acciones tendientes a sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos sobre el cumplimiento de la normatividad; y
- Las demás que determine expresamente la superioridad.