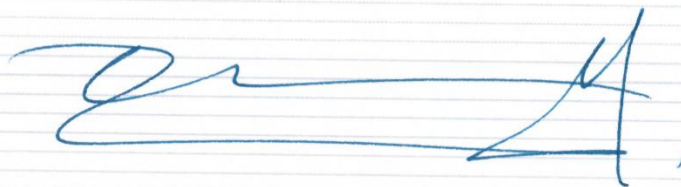


**AUTORIZA
LA C. SECRETARIA DE TURISMO**



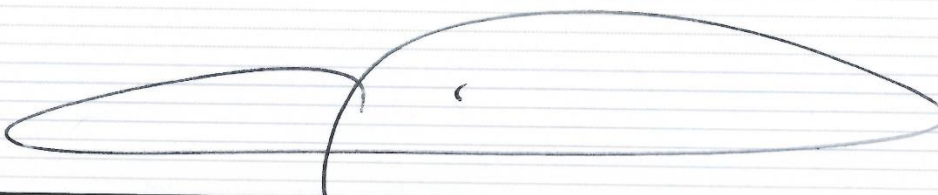
MTRA. CLAUDIA RUIZ MASSIEU SALINAS

**PRESENTA
EL OFICIAL MAYOR**



MTRO. OCTAVIO MENA ALARCÓN

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


LIC. HILARIO PEREZ LEÓN

**COORDINÓ
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**


OSCAR BERNAL TORRES

**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 PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN

MARZO DE 2015

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	5
I. Marco Jurídico–Administrativo	7
II. Objetivo	13
III. Políticas de Operación:	15
La Dirección de Verificación	16
La Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión	17
IV. Procedimientos:	18
IV.1. Dirección de Verificación	19
IV.1.1. Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos realizadas directamente por la Dirección General de Verificación y Sanción a través de Organismos Certificadores y Unidades de Verificación	20
IV.1.2. Dictaminación de Expedientes Derivados de Visitas de Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos	26
IV.2. Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión	30
IV.2.1. Procedimiento Atención de Quejas y Sugerencias	31
IV.2.2. Procedimiento Administrativo de Infracción	35
V. Formatos	57
V. 1. Formato I	58
V. 2. Formato II	60
V. 3. Formato III	65
V. 4. Formato IV	66
V. 5. Formato V	67
V. 6. Formato VI	68
V. 7. Formato VII	70

ÍNDICE

PÁGINA

V. 8. Formato VIII

72

VI. Listas de Verificación

73

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 procedimientos para su funcionamiento, los cuales deberán contener información sobre los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

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

El presente Manual de Procedimientos, se integra en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, Objetivo, Políticas de Operación y Procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo.

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, adscrita de la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor, integrarla 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, resolverá las dudas que se generen con motivo de la interpretación y aplicación del presente Manual de Procedimientos; así mismo, deberá llevar a cabo su revisión periódica, actualización y difusión en las áreas que la integran.

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

LEYES

Ley 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 Programa 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-2009 “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

II. OBJETIVO

II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo que sirva de guía y consulta, que permita al personal de la Dirección General de Verificación y Sanción, identificar las políticas de operación y procedimientos en el desarrollo de las actividades de cada una de las áreas que la integran, y coadyuve en la consecución de los objetivos y metas institucionales.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

LA DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

1. Realizará la programación de las actividades para la ejecución del Programa Nacional de Verificación anualizada;
2. Programará y realizará visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos por sí misma, a través de las Unidades de Verificación acreditadas para tal efecto, o bien en coordinación con las Oficinas Estatales de Turismo, de conformidad con los acuerdos de coordinación suscritos para vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Turismo, su Reglamento y Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, considerando los recursos técnicos y humanos con que cuente el área;
3. Realizará la dictaminación de los expedientes relativos a las visitas de verificación que se realicen a prestadores de servicios turísticos, para vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Turismo, su Reglamento y Normas Oficiales Mexicanas Turísticas;
4. Elaborará la solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción y la hará llegar a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión de la misma unidad administrativa;
5. Realizará los informes o reportes en materia de verificación a prestadores de servicios turísticos, respectivos;
6. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de competencia, y
7. Al iniciar la visita de verificación, el verificador deberá exhibir identificación u oficio credencial vigente con fotografía, el cual deberá contener la leyenda **“este oficio credencial autoriza a su portador a realizar la verificación, solamente si exhibe la orden correspondiente”**, al encargado del establecimiento, o en su caso al guía de turistas, y entrega original de la orden de verificación al propietario, representante legal, responsable, encargado o con quien se entienda la diligencia, recabando el nombre y la firma de la persona que atiende dicha diligencia.

LA DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN

1. Realizará el proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción conforme a la normatividad aplicable;
2. Sustanciará los procedimientos de infracción por violaciones a las disposiciones legales en materia turística a que se hayan hecho acreedores los prestadores de servicios turísticos con motivo de la visita de verificación;
3. Elaborará los proyectos de resolución para imponer las sanciones por violaciones a la Ley General de Turismo, su Reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, a que se hayan hecho acreedores los prestadores de servicios turísticos, correspondiendo a las autoridades estatales el cobro de las multas impuestas;
4. Elaborará proyecto de oficio y gestionará la firma para remitir el recurso de revisión, en caso de inconformidad del prestador de servicios, con copia certificada del expediente administrativo, a la Dirección General de Asuntos Jurídicos;
5. Recibirá y evaluará las sugerencias y quejas en contra de los prestadores de servicios turísticos. Asimismo, las canalizará a las instancias correspondientes;
6. Realizará los informes o reportes en materia de quejas respectivos, y
7. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de competencia.

IV. PROCEDIMIENTOS

IV.1 DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		NOTA: La participación de las Oficinas Estatales de Turismo, se encuentra sujeta a la Publicación del Reglamento de la Ley General de Turismo en el Diario Oficial de la Federación, el catálogo de Prestadores de Servicios Turísticos y de la actualización o en su caso suscripción de acuerdos de coordinación en materia de verificación.	
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ INSTANCIA ESTATAL	1	Remite proyecto de orden de verificación al titular de la Dirección General de Verificación y Sanción, recaba la firma. Las Oficinas Estatales de Turismo atenderán lo previsto en los Acuerdos de descentralización de verificación y vigilancia de los prestadores de servicios turísticos. En el caso de la Sectur pueden firmar la orden los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades.	• Proyecto de orden y acta de verificación • Formatos 1 y 2
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN/ INSTANCIA ESTATAL	2	Revisa proyecto de orden de verificación, firma y lo remite a la Dirección de Verificación o en su caso al Área de Verificación Estatal.	• Orden y acta de verificación • Formatos 1 y 2
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	3	Recibe orden, acta de verificación y, en su caso, citatorio; lo registra en el sistema de control, y lo remite al verificador para su ejecución.	• Orden y acta de verificación • Formatos 1 y 2
VERIFICADOR / VERIFICADOR DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN / VERIFICADOR ESTATAL	4	Recibe citatorio, orden y acta de verificación para su ejecución. En su caso, entrega citatorio en el establecimiento cerciorándose del domicilio del interesado, para que sea atendido el día y hora señalada en la orden, o en el citatorio, si es que lo hubiera. La visita de verificación deberá entenderse con los propietarios, responsables, encargados u ocupantes del establecimiento.	• Orden y acta de verificación • Formatos 1 y 2

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
VERIFICADOR / VERIFICADOR DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN / VERIFICADOR ESTATAL	5	Al iniciar la visita de verificación deberá exhibir identificación u oficio credencial vigente con fotografía, el cual deberá contener la leyenda “ESTE OFICIO CREDENCIAL AUTORIZA A SU PORTADOR A REALIZAR LA VERIFICACIÓN, SOLAMENTE SI EXHIBE LA ORDEN CORRESPONDIENTE”, al encargado del establecimiento, o en su caso al guía de turistas, y entrega original de la orden de verificación al propietario, representante legal, responsable, encargado o con quien se entienda la diligencia, recabando el nombre y la firma de la persona que atiende la diligencia.	
	6	Levanta acta circunstanciada, en presencia de dos testigos propuestos por la persona con la que se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique, si aquella se hubiere negado a proponerlos. Se dejará copia del acta a la persona con la que se atendió la diligencia, aunque se hubiere negado a firmar siempre y cuando el verificador haga constar tal circunstancia en las manifestaciones del verificador en la propia acta.	• Acta Circunstanciada • Formato 2
	7	Concluye la visita de verificación cerrando el acta circunstanciada para los efectos legales procedentes, observando las formalidades consignadas en la Ley General de Turismo, su Reglamento, así como por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; recaba las firmas de quien atendió la visita, los dos testigos y entregará copia del acta a la persona que atendió la visita. Los prestadores de servicios turísticos, a su vez, podrán formular observaciones en el acto de la diligencia (antes de que se cierre el acta) y ofrecer pruebas en relación a los hechos contenidos en ella, o bien por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días hábiles siguientes, según lo establecido por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.	• Acta Circunstanciada • Formato 2

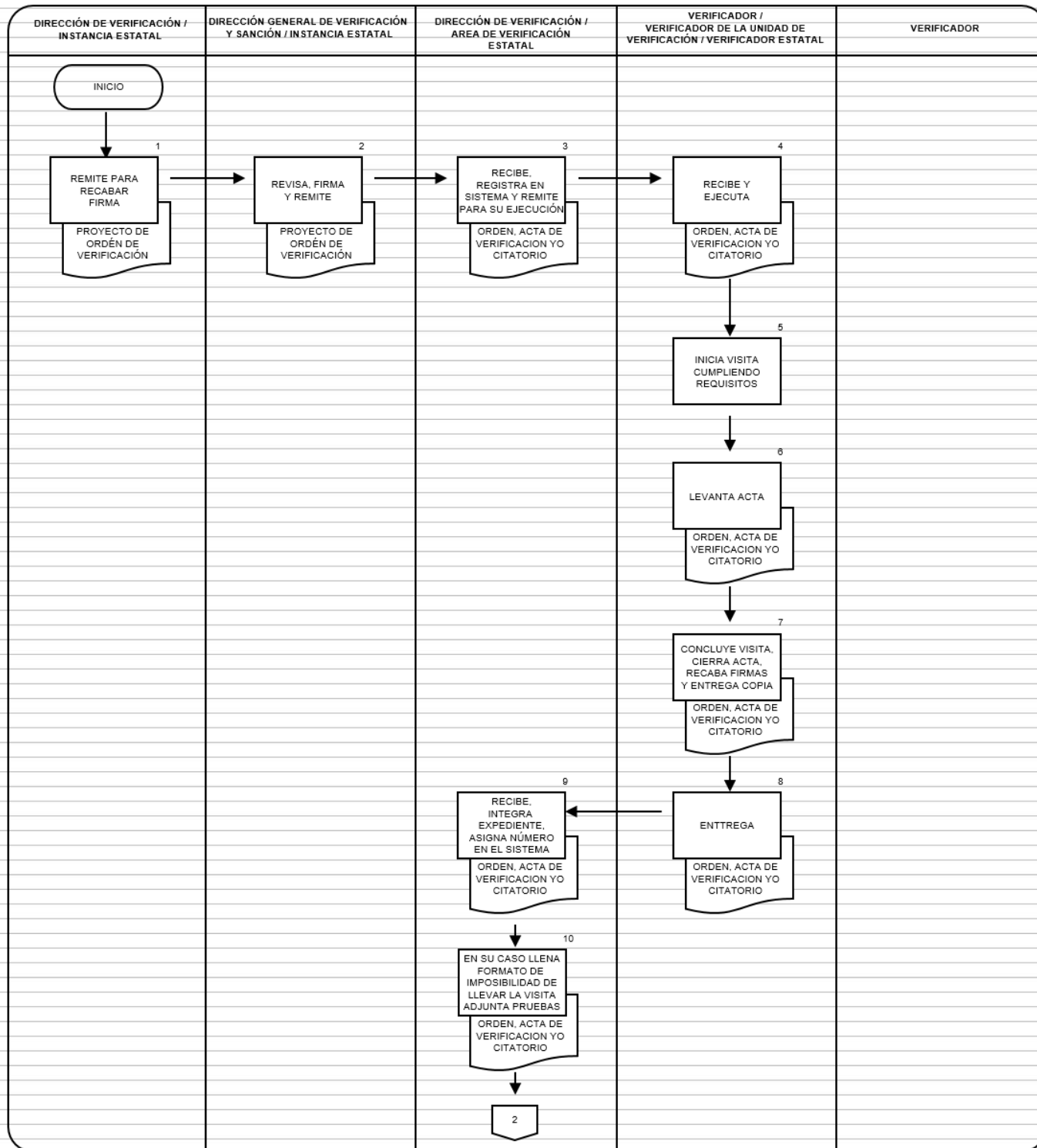
PROCEDIMIENTO: IV.1.1. VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL VERIFICADOR	8	Entrega a la Dirección de Verificación o a las Oficinas Estatales de Turismo, copia de la orden, el original del acta y, en su caso, las pruebas que hayan sido aportadas por el prestador de servicios turísticos, debidamente requisitadas y con las firmas necesarias.	• Orden de verificación • Formato 1 • Acta de Circunstanciada • Formato 2
	9	Recibe e integra el expediente y asigna número progresivo en el sistema de control.	• Expediente
	10	En el caso en el que el prestador de servicios turísticos haya dejado de operar, el verificador llena el formato correspondiente, en el cual se asiente la imposibilidad material de llevar a cabo la visita y adjunta las pruebas de dicha imposibilidad. Entrega a la Dirección de Verificación/Área de Verificación Estatal.	• Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.I
	11	Recibe expediente y elabora acuerdo de archivo por imposibilidad material y lo envía a la Dirección General de Verificación y Sanción.	• Formato 3
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL VERIFICADOR	EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS SE NEGÓ A RECIBIR LA VISITA Y EL ACCESO		
	12	El prestador de servicios turísticos se negó a recibir la visita y el acceso para realizar la visita de verificación, llena el formato de negativa de visita, y lo remite a la Dirección de Verificación.	• Formato de dictamen de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción con comparecencia • Formato de dictamen de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción sin comparecencia

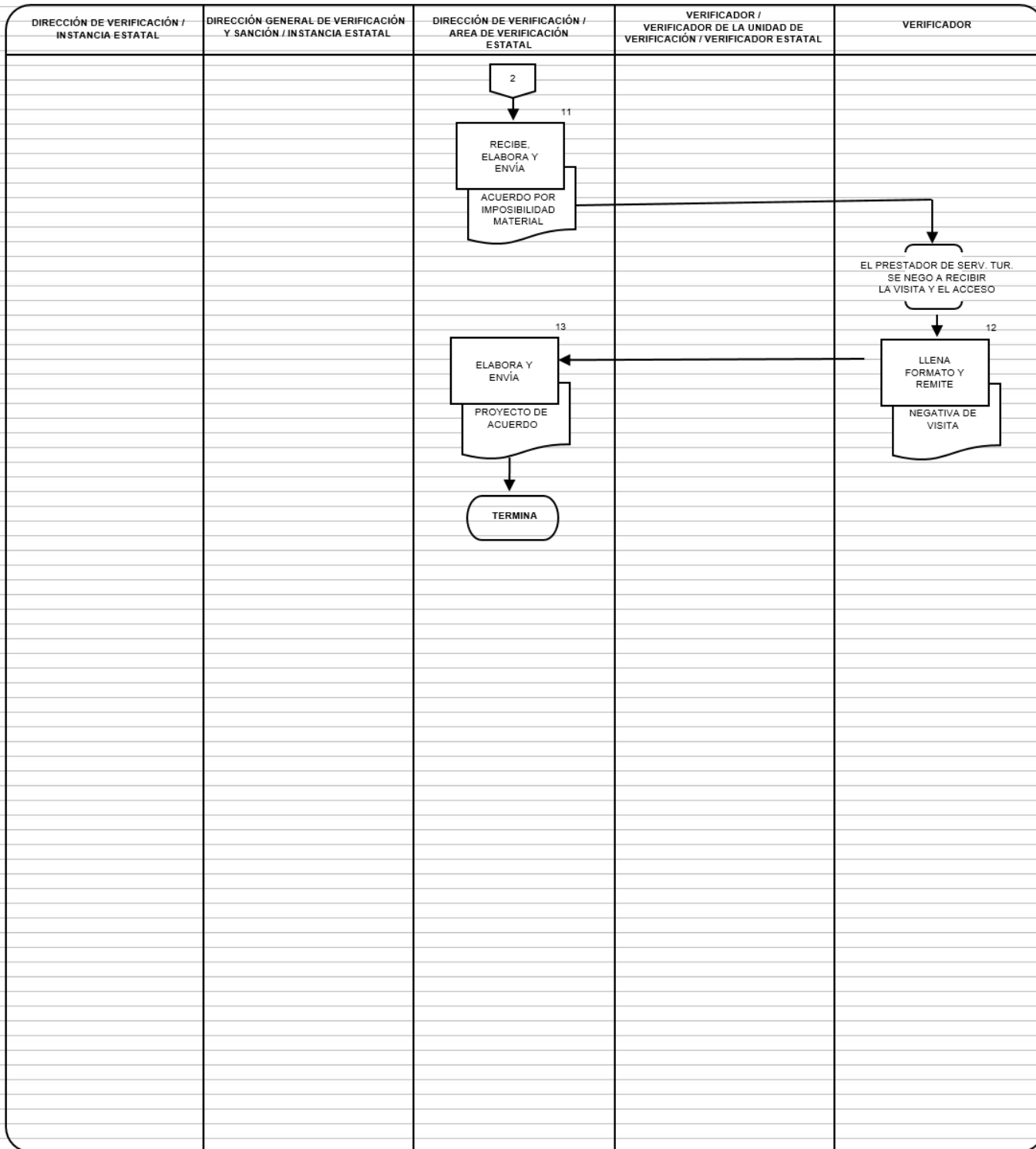
PROCEDIMIENTO: IV.1.1. VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA ESTATAL DE VERIFICACIÓN	13	Elabora proyecto de acuerdo de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción y lo envía a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión; en las Oficinas Estatales se remite al titular de las Oficinas Estatales de Turismo. En el caso de la Sectur pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades. TERMINA PROCEDIMIENTO	• Formato 6 • Formato 7

PROCEDIMIENTO: IV.1.1 VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.1.1 VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN



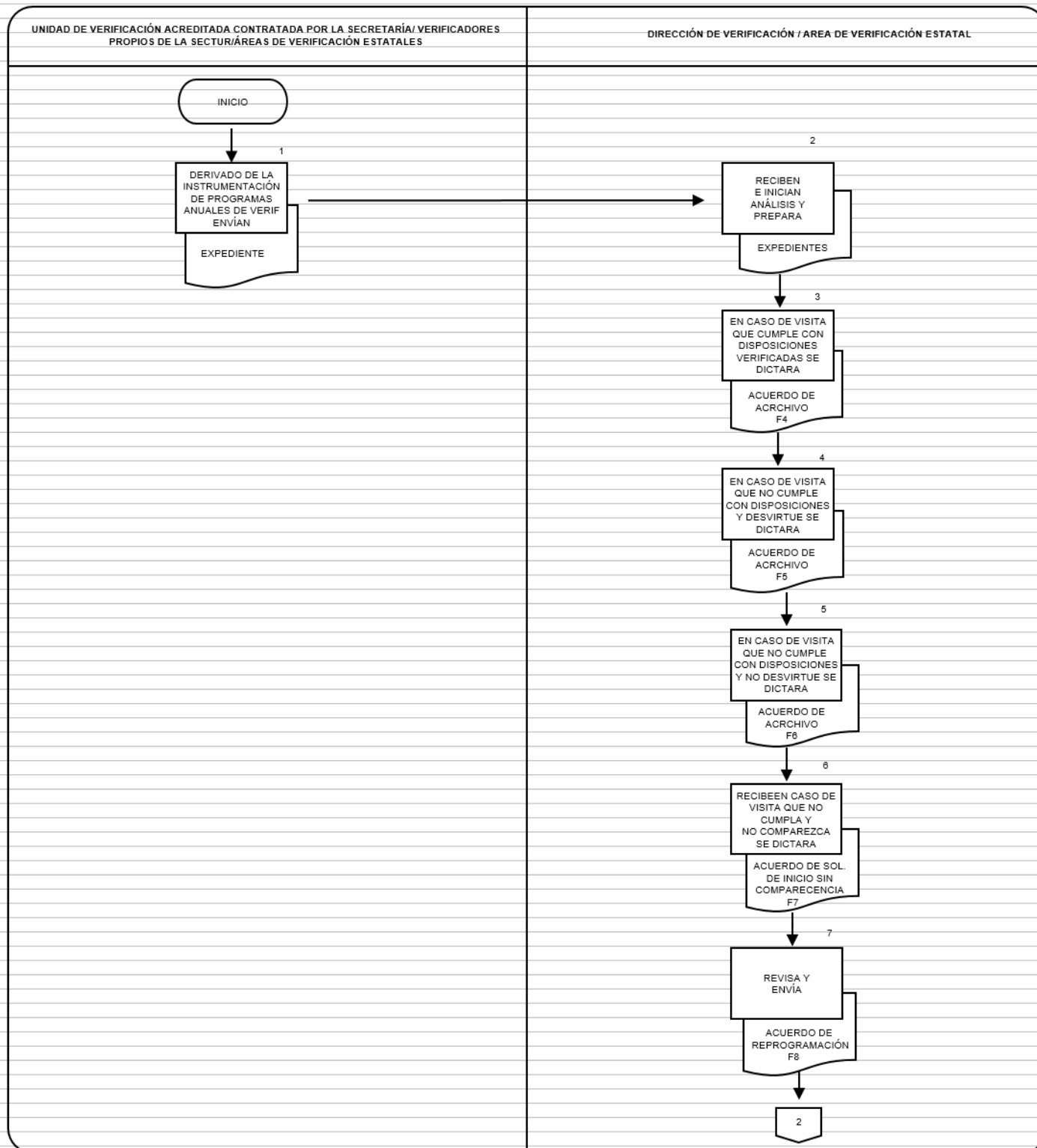
PROCEDIMIENTO: IV.1.2. DICTAMINACIÓN DE EXPEDIENTES DERIVADOS DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD DE VERIFICACIÓN ACREDITADA CONTRATADA POR LA SECRETARÍA/ VERIFICADORES PROPIOS DE LA SECTUR/ ÁREAS DE VERIFICACIÓN ESTATALES	1	Envían a la Dirección de Verificación los expedientes pre dictaminados derivados de la instrumentación de los Programas Anuales de Verificación Turística.	Expedientes
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN/ ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL	2	Reciben los expedientes pre dictaminados, e inicia el análisis de cada uno de ellos. Prepara el dictamen respectivo según lo demostrado en cada expediente.	Formato de dictamen correspondiente
	3	En los casos en los cuales al momento de la visita de verificación haya sido demostrado, por parte del Prestador de Servicios Turísticos, que cumple con las disposiciones normativas verificadas, se dictará acuerdo de archivo.	- Formato de dictamen de archivo - Formato 4
	4	En los casos en los que al momento de la visita de verificación el prestador no pueda demostrar el cumplimiento de las disposiciones normativas verificadas, pero desvirtúe las infracciones consignadas en el acta de verificación correspondiente en el término que marcan las leyes de la materia, se dictará acuerdo de terminación.	- Formato de dictamen de terminación. - Formato 5
	5	En los casos en los que al momento de la visita de verificación el prestador no pueda demostrar el cumplimiento de las disposiciones normativas verificadas, y comparezca dentro del término establecido por las leyes en la materia, pero no desvirtúe las infracciones consignadas en el acta de verificación correspondiente, se dictará acuerdo de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción con comparecencia.	- Formato de dictamen de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción con comparecencia - Formato 6

PROCEDIMIENTO: IV.1.2. DICTAMINACIÓN DE EXPEDIENTES DERIVADOS DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	6	En los casos en los que al momento de la visita de verificación el prestador no pueda demostrar el cumplimiento de las disposiciones normativas verificadas, y no comparezca para desvirtuar las infracciones consignadas en el acta de verificación correspondiente, dentro del término establecido por las leyes en la materia, se dictará acuerdo de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción sin comparecencia.	• Formato de dictamen de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de infracción con comparecencia • Formato 7
	7	En los casos en los que al momento de la visita de verificación el verificador lleve a cabo el llenado del acta circunstanciada de manera que altere la validez de la misma, se dictará acuerdo de reprogramación. El cual deberá ser notificado, en términos del artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	• Formato de dictamen de reprogramación • Formato 8
	8	Remite a la Dirección General de Verificación y Sanción los expedientes con dictamen jurídico del probable incumplimiento, para que se ordene el procedimiento administrativo de infracción.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

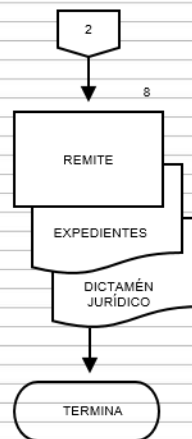
PROCEDIMIENTO: IV.1.2 DICTAMINACIÓN DE EXPEDIENTES DERIVADOS DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



PROCEDIMIENTO: IV.1.2 DICTAMINACIÓN DE EXPEDIENTES DERIVADOS DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD DE VERIFICACIÓN ACREDITADA CONTRATADA POR LA SECRETARÍA/ VERIFICADORES
PROPIOS DE LA SECTUR/ÁREAS DE VERIFICACIÓN ESTATALES

DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN / ÁREA DE VERIFICACIÓN ESTATAL



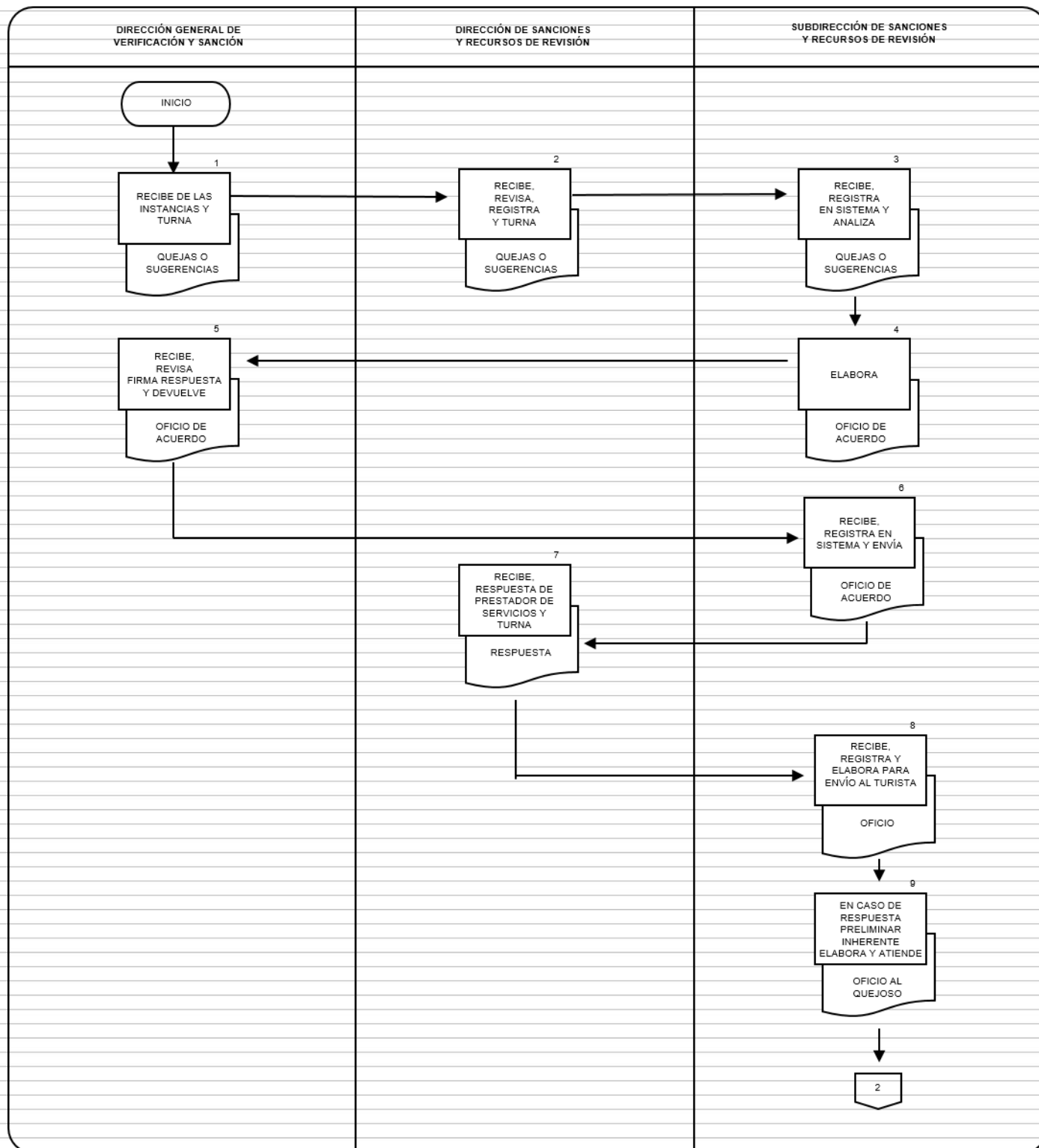
IV.2. DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	1	Recibe de las diversas instancias la sugerencia o queja enviada por el turista o por algún prestador de servicios, turna con instrucciones a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	2	Recibe la sugerencia o queja enviada por el turista o por algún prestador de servicios, la revisa, en sus controles y la turna a la Subdirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	• Escrito o correo electrónico
SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	3	Recibe, registra en el sistema de quejas y sugerencias, y analiza el escrito correspondiente.	
	4	Elabora el oficio de acuerdo a la naturaleza de la sugerencia o queja recibida dirigido a la instancia competente, o en su caso al Prestador de Servicios Turísticos de que se trate y lo presenta a la Dirección General de Verificación y Sanción, a través de la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión para su consideración.	• Oficio o correo electrónico
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	5	Recibe da visto bueno y turna a la Subdirección de Sanciones y Recursos de Revisión para su envío.	• Oficio o correo electrónico
SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	6	Recibe, registra en el sistema de quejas y sugerencias el trámite, y envía a la instancia correspondiente, marcando copia al promovente o turista.	• Oficio o correo electrónico
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	7	Recibe, en su caso, la respuesta del Prestador de Servicios Turísticos o de la instancia que atendió el asunto, lo turna a la Subdirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	• Oficio o correo electrónico
SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	8	Recibe, registra y elabora oficio para su envío al turista, en el caso de tratarse de la respuesta del prestador de servicios turísticos.	• Oficio
	9	En el caso de tratarse de una respuesta preliminar inherente al proceso de atención de la sugerencia o queja, elabora oficio para su envío al quejoso o turista y atiende su seguimiento.	• Oficio o correo electrónico

[illegible]

PROCEDIMIENTO: IV.2.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



PROCEDIMIENTO: IV.2.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN
		 <pre> graph TD 2[2] --> 10[10 ELABORA POR TIPO DE QUEJA] 10 --> REPORTES[REPORTES] REPORTES --> TERMINA([TERMINA]) </pre>

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	1	Recibe de la Dirección de Verificación expediente con dictamen jurídico del probable incumplimiento, turna con instrucciones a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	2	Recibe acta de verificación y dictamen jurídico del probable incumplimiento y turna a la Subdirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	• Acta Circunstanciada • Dictamen Jurídico
SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	3	Recibe acta de verificación y dictamen jurídico, elabora proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión, para su consideración.	• Proyecto de Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	4	Recibe y revisa el proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su firma.	• Proyecto de Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	5	Recibe el proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción, firma y remite a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	• Proyecto de Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	6	Recibe acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de infracción, registra en el sistema de control; notifica al prestador de servicios turísticos para que éste, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga, y en su caso, exhiba las pruebas necesarias; integra copia al expediente.	• Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Infracción
PRESTADOR DE SERVICIOS	7	El prestador de servicios turísticos realiza manifestaciones, aporta pruebas, acredita su personalidad y las mismas desvirtúan las probables irregularidades.	

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	8	Recibe y admite las manifestaciones, documentos para acreditar su personalidad y/o pruebas ofrecidas por el prestador de servicios turísticos, adjuntando la documentación correspondiente para acreditar personalidad jurídica.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	9	En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas realiza proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma	Proyecto de Acuerdo de Admisión y Desahogo de Pruebas
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	10	Recibe proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión notifique al prestador de servicios turísticos integrar al expediente.	Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	11	Recibe el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Acuerdo de Desahogo de Pruebas
	12	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valorarán las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomarán en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se absolverá al prestador de servicios turísticos por haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inició procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Verificación; para su revisión y firma.	Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	13	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión su notificación e integra copia al expediente.	Proyecto de Resolución

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	14	Recibe resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente, mismo que archiva.	• Resolución
PRESTADOR DE SERVICIOS	15	El prestador de servicios turísticos realiza manifestaciones y aporta pruebas, pero no acredita su personalidad.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	16	Junto con el escrito de ofrecimiento de pruebas, deberá presentar la documentación correspondiente para acreditar la personalidad jurídica con que promueven, en caso de que no sea presentada, elabora proyecto de acuerdo de prevención, dándole un término de 5 a 10 días contados a partir de su notificación para que exhiba la documentación mencionada y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Acuerdo de Prevención
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	17	Recibe proyecto de acuerdo de prevención, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión su notificación e integra copia al expediente.	• Proyecto Acuerdo de Prevención
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	18	Recibe el acuerdo de prevención, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	• Acuerdo de Prevención
PRESTADOR DE SERVICIOS	19	El prestador de servicios turísticos presenta documentación para acreditar su personalidad y se le tiene por desahogada la prevención.	

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	20	Una vez presentada la documentación para acreditar su personalidad, se le recibe y se admiten las manifestaciones, documentos para acreditar su personalidad y/o pruebas ofrecidas por el prestador de servicios turísticos y se le tiene por desahogada la prevención.	
	21	En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción.	• Proyecto de Acuerdo de Admisión y desahogo de Pruebas
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	22	Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión notifique al prestador de servicios turísticos e integra al expediente.	• Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	23	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control notifica al prestador de servicios turísticos e integra al expediente.	
	24	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se absolverá al prestador de servicios turísticos por haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inició procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Resolución

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	25	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación e integra copia al expediente.	• Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	26	Recibe resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente, mismo que archiva.	• Resolución
PRESTADOR DE SERVICIOS	27	El prestador de servicios turísticos no presenta documentación para acreditar su personalidad o la presenta fuera del término concedido, por lo que no se le tiene por desahogada la prevención.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	28	Una vez transcurrido el término concedido para presentar la documentación que acredite su personalidad jurídica sin que se haya realizado, o la misma fue presentada posterior a dicho término, no se le tiene por desahogada la prevención y elabora proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, se le tiene por perdido su derecho para realizar manifestaciones y aportar pruebas, en el mismo se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción, para su revisión y firma.	• Proyecto de Acuerdo de Preclusión de Derecho
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	29	Recibe proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión o en su caso al Área de Verificación Estatal, notifique al prestador de servicios turísticos y se integre al expediente.	• Proyecto de Acuerdo de Preclusión de Derecho
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	30	Recibe el acuerdo de preclusión de derecho, registra en el sistema de control notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	• Acuerdo de preclusión de Derecho

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	31	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se tomarán en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber presentado pruebas que desvirtúen las irregularidades por las que se le inició procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	32	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión su notificación e integre copia al expediente.	• Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	33	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	• Resolución
PRESTADOR DE SERVICIOS	34	El prestador de servicios turísticos realiza manifestaciones, aporta pruebas, acredita su personalidad y las mismas no desvirtúan las probables irregularidades.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	35	Recibe y admite las manifestaciones y/o pruebas ofrecidas, así como, la documentación para acreditar la personalidad, por parte del prestador de servicios turísticos.	
	36	En el plazo de 3 a 15 días posteriores a la admisión de pruebas se realiza proyecto de acuerdo de admisión y desahogo de pruebas, en el cual se le concede al prestador de servicios turísticos un término no menor a 5 días ni mayor a 10 días para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Acuerdo de Admisión y Desahogo de Pruebas

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	37	Recibe proyecto de acuerdo de desahogo de pruebas, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión que se integre al expediente.	Proyecto de Acuerdo de Desahogo de Pruebas
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	38	Recibe el acuerdo de desahogo de pruebas, registra en el sistema de control e integra al expediente.	Acuerdo de Desahogo de Pruebas
	39	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se valoraran las manifestaciones y pruebas presentadas, se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber desvirtuado las irregularidades por las que se le inició procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	40	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión su notificación e integra copia al expediente.	Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN / SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	41	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	Resolución
PRESTADOR DE SERVICIOS	42	El prestador de servicios turísticos no realiza manifestaciones, ni aporta pruebas, para desvirtuar las probables irregularidades.	

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	43	Una vez transcurrido el término para realizar manifestaciones y en su caso ofrecer pruebas, sin que se haya realizado, se elabora proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, se le tiene por perdido su derecho para realizar manifestaciones y aportar pruebas, en el mismo se le concede al prestador de servicios turísticos un término de 5 días hábiles para que presente sus alegatos que a su derecho convengan y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Acuerdo de Preclusión
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	44	Recibe proyecto de acuerdo de preclusión de derecho, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión notifique al prestador de servicios turísticos e integre al expediente.	• Proyecto de Acuerdo de Preclusión
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN / SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	45	Recibe el acuerdo de preclusión de derecho, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra al expediente.	• Acuerdo de Preclusión
	46	Presentados los alegatos por parte del prestador de servicios turísticos y en su caso, al vencimiento del término para presentarlos, dentro de los 10 días hábiles siguientes, elabora proyecto de resolución, en donde se tomaran en cuenta sus alegatos, en caso de que los haya presentado, y se impone una multa al prestador de servicios turísticos por no haber presentado pruebas que desvirtúen las irregularidades por las que se le inició procedimiento administrativo de infracción y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Resolución
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	47	Recibe proyecto de resolución, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión de su notificación e integre copia al expediente.	• Proyecto de Resolución

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	48	Recibe la resolución, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	• Resolución
		RECURSO DE REVISIÓN	
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	49	En caso de inconformidad con la resolución dictada, el prestador de servicios turísticos en el término de 15 días hábiles contados a partir de que le fue notificada la misma, podrá interponer el recurso de revisión, mismo que presentará ante la autoridad que la emitió, observando los requisitos que para tal efecto señalan los ordenamientos aplicables.	• Recurso de Revisión
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	50	Recibe recurso de revisión y turna con instrucciones a Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión.	• Recurso de Revisión
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	51	Recibe recurso de revisión, analiza y elabora proyecto de oficio para remitir el recurso, junto con copia certificada del expediente administrativo a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para que esta resuelva lo conducente sobre el mismo y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Oficio • Expediente
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	52	Recibe proyecto de oficio, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión o en su caso al Área de Verificación Estatal su envío a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	• Proyecto de Oficio • Expediente
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	53	Recibe el oficio, registra en el sistema de control y envía a la Dirección General de Asuntos Jurídicos e integra copia del mismo al expediente.	• Oficio • Expediente
		LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS INTEGRA ANALIZA Y EMITE RESOLUCIÓN AL EXPEDIENTE	

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

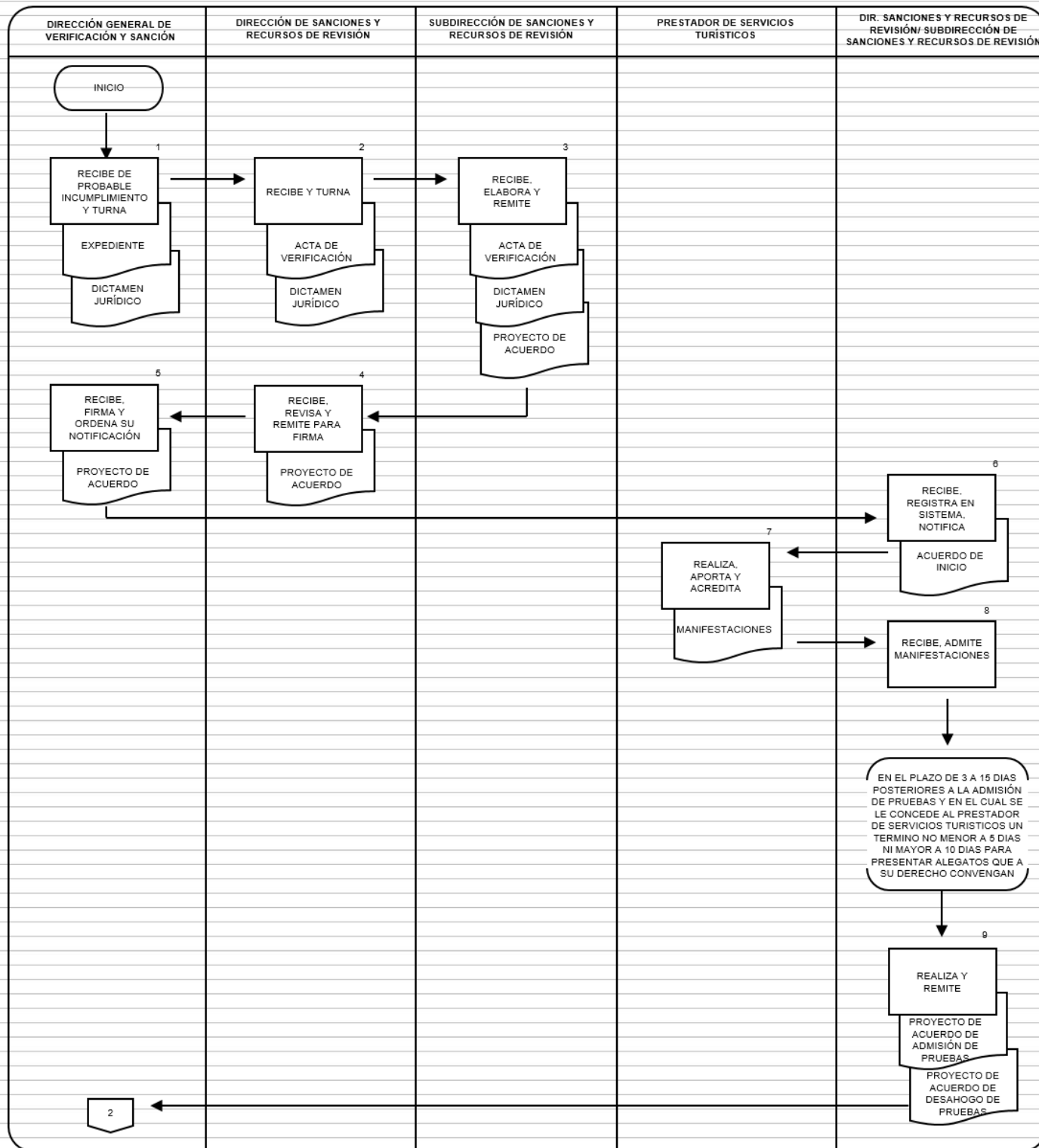
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	54	Recibe la notificación de la resolución del recurso de revisión y la turna a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión para el trámite correspondiente.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	55	Una vez recibida la resolución del recurso de revisión, elabora proyecto de acuerdo según lo ordenado en dicha resolución y lo remite a la Dirección General Verificación y Sanción.	• Proyecto de Acuerdo
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	56	Recibe proyecto de acuerdo, revisa, firma, obtiene firma del Subsecretario de Calidad y Regulación y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión su notificación e integre copia al expediente.	• Proyecto de Acuerdo
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	57	Recibe acuerdo, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	• Acuerdo
CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION CONDENATORIA			
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	58	Una vez notificado el prestador de servicios turísticos de la resolución dictada, cuenta con un término de 30 días hábiles para efectuar el pago de la multa impuesta, mismo que podrá realizar ante la autoridad tributaria federal, estatal o municipal correspondiente. Efectúa el pago de la multa impuesta y envía original del recibo de pago a la Dirección General de Verificación y Sanción para anexarlo a su expediente.	• Recibo de Pago
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN/ SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	59	Recibe original del recibo de pago, elabora proyecto de acuerdo de asunto concluido por cumplimiento de la resolución dictada, ordena se envíe al archivo el expediente y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Acuerdo de Asunto Concluido

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN

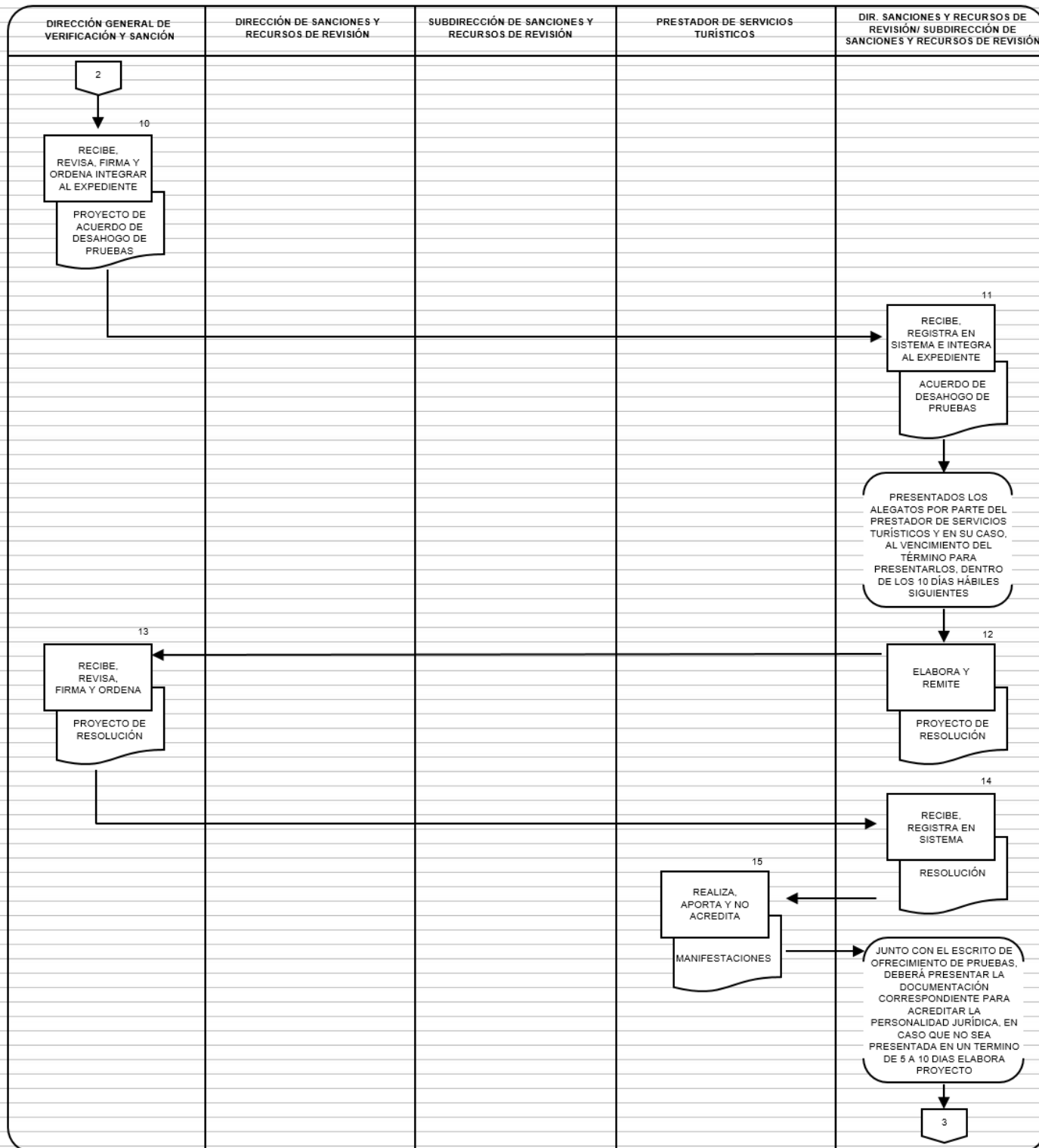
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	60	Recibe proyecto de acuerdo de asunto concluido, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión su notificación e integre copia al expediente.	• Proyecto de Acuerdo de Asunto Concluido
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	61	Recibe acuerdo de asunto concluido, registra en el sistema de control, notifica al prestador de servicios turísticos e integra copia al expediente.	• Acuerdo de Asunto Concluido
INCUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN CONDENATORIA			
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	62	Una vez notificado el prestador de servicios turísticos de la resolución dictada, cuenta con un término de 30 días hábiles para efectuar el pago de la multa impuesta, mismo que podrá realizar ante la autoridad tributaria federal, estatal o municipal correspondiente.	
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN / SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	63	Una vez transcurrido el término para efectuar el pago, sin que dentro del mismo se haya realizado, elabora proyecto de oficio dirigido a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente, con información referente a la multa, para su requerimiento y cobro, acompañando por duplicado copia de la resolución dictada, toda vez que la multa impuesta se ha constituido en un crédito fiscal y lo remite a la Dirección General de Verificación y Sanción para su revisión y firma.	• Proyecto de Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	64	Recibe proyecto de oficio, revisa, firma y ordena a la Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión o en su caso al Área de Verificación Estatal su notificación a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente e integre copia al expediente.	• Proyecto de Oficio
DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN / SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	65	Recibe oficio, registra en el sistema de control y lo envía a la Secretaría de Finanzas de la Entidad Federativa correspondiente, e integra copia al expediente.	• Oficio

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		LAS INSTANCIAS ESTATALES DE TURISMO, DARÁN SEGUIMIENTO AL COBRO DE LAS MULTAS IMPUESTAS POR INFRACCIONES A LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA APLICABLE. TERMINA PROCEDIMIENTO	

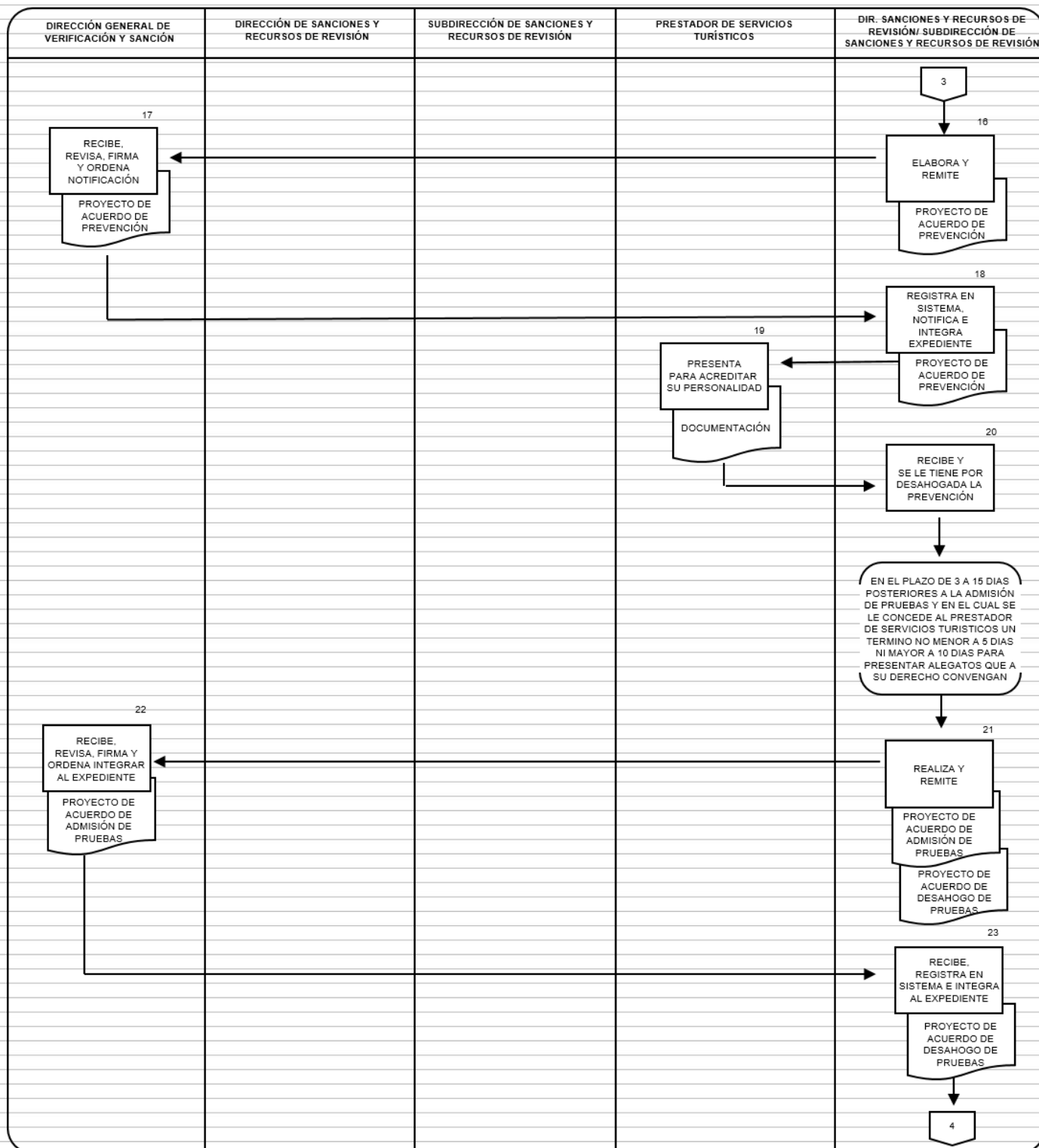
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



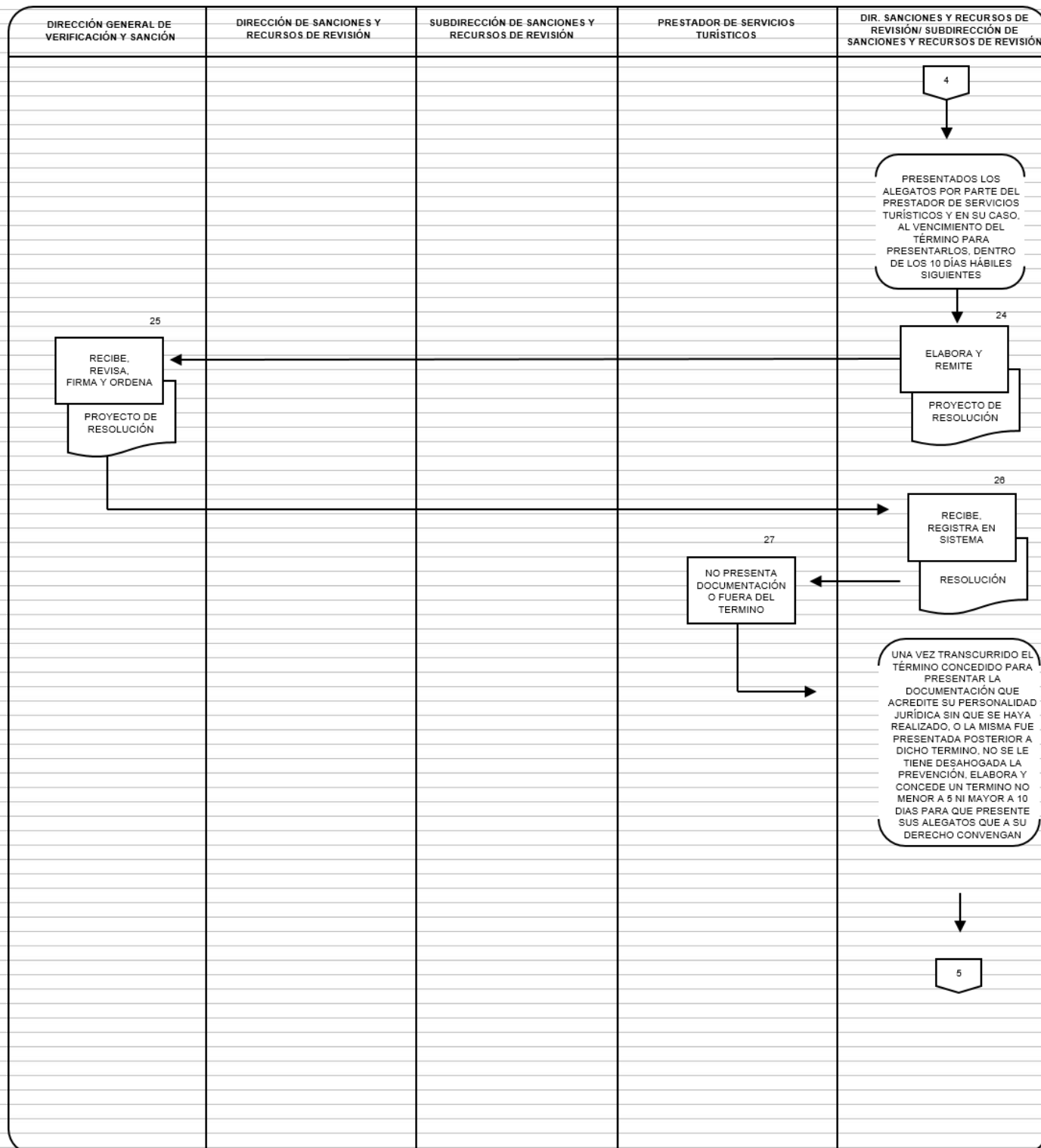
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



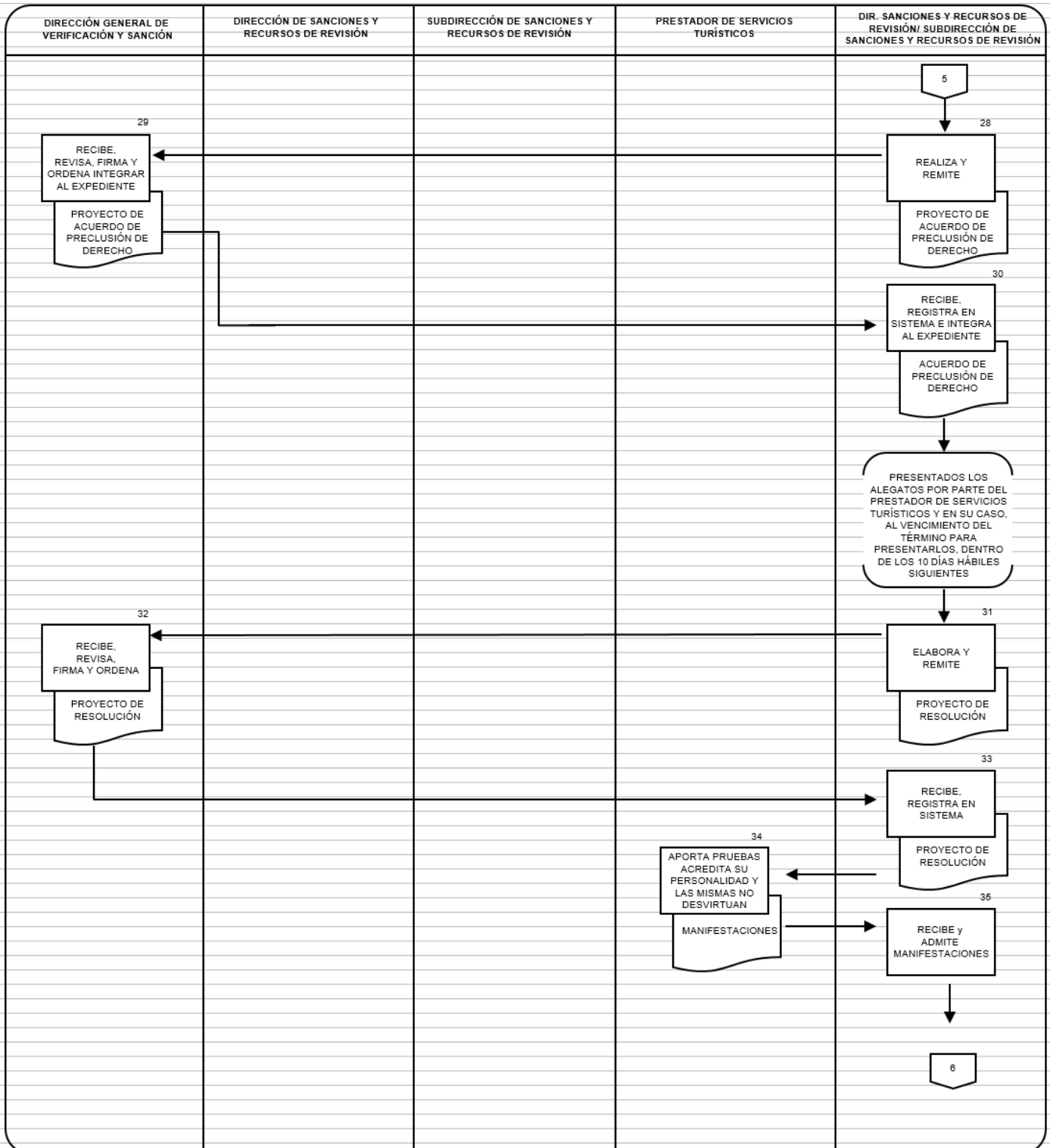
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



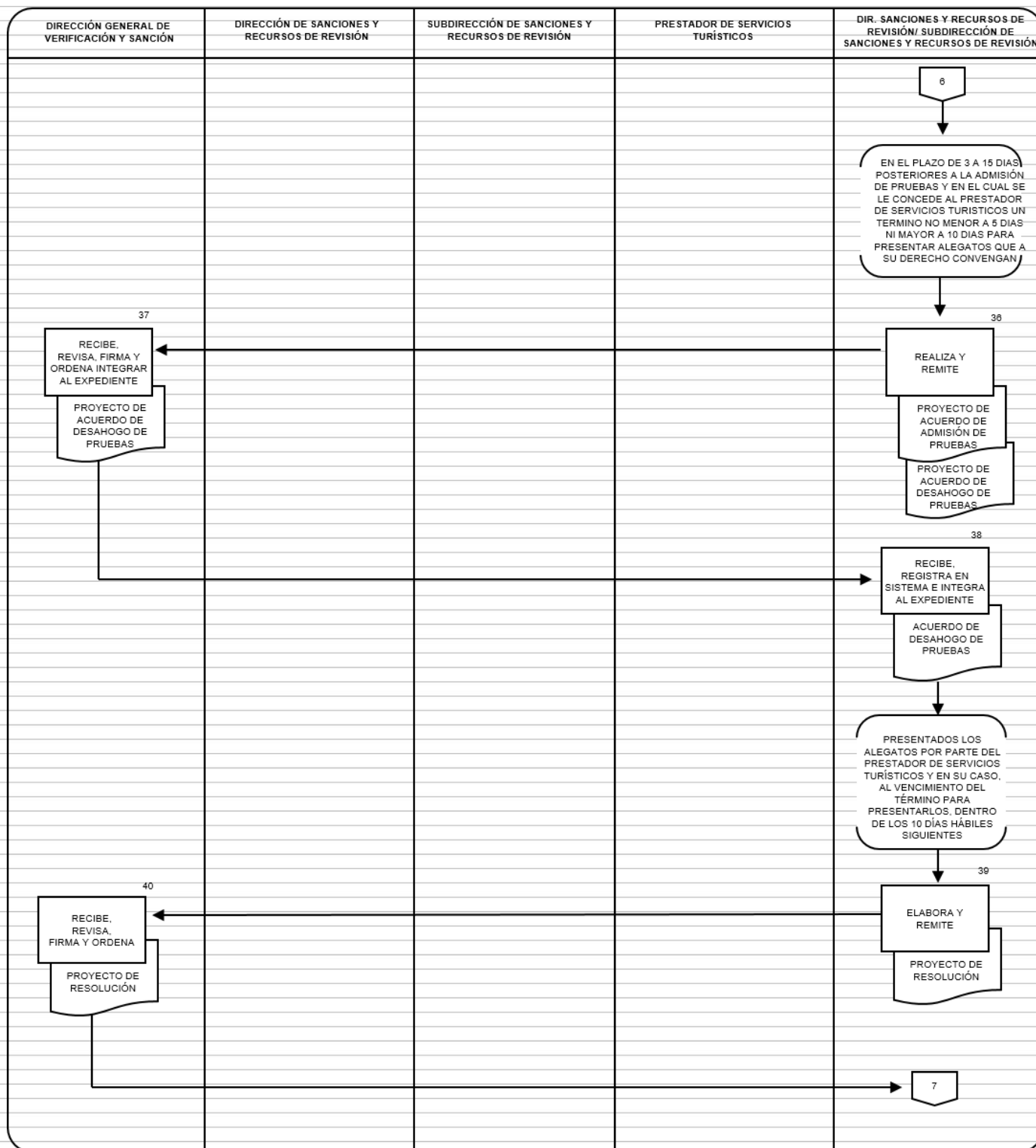
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



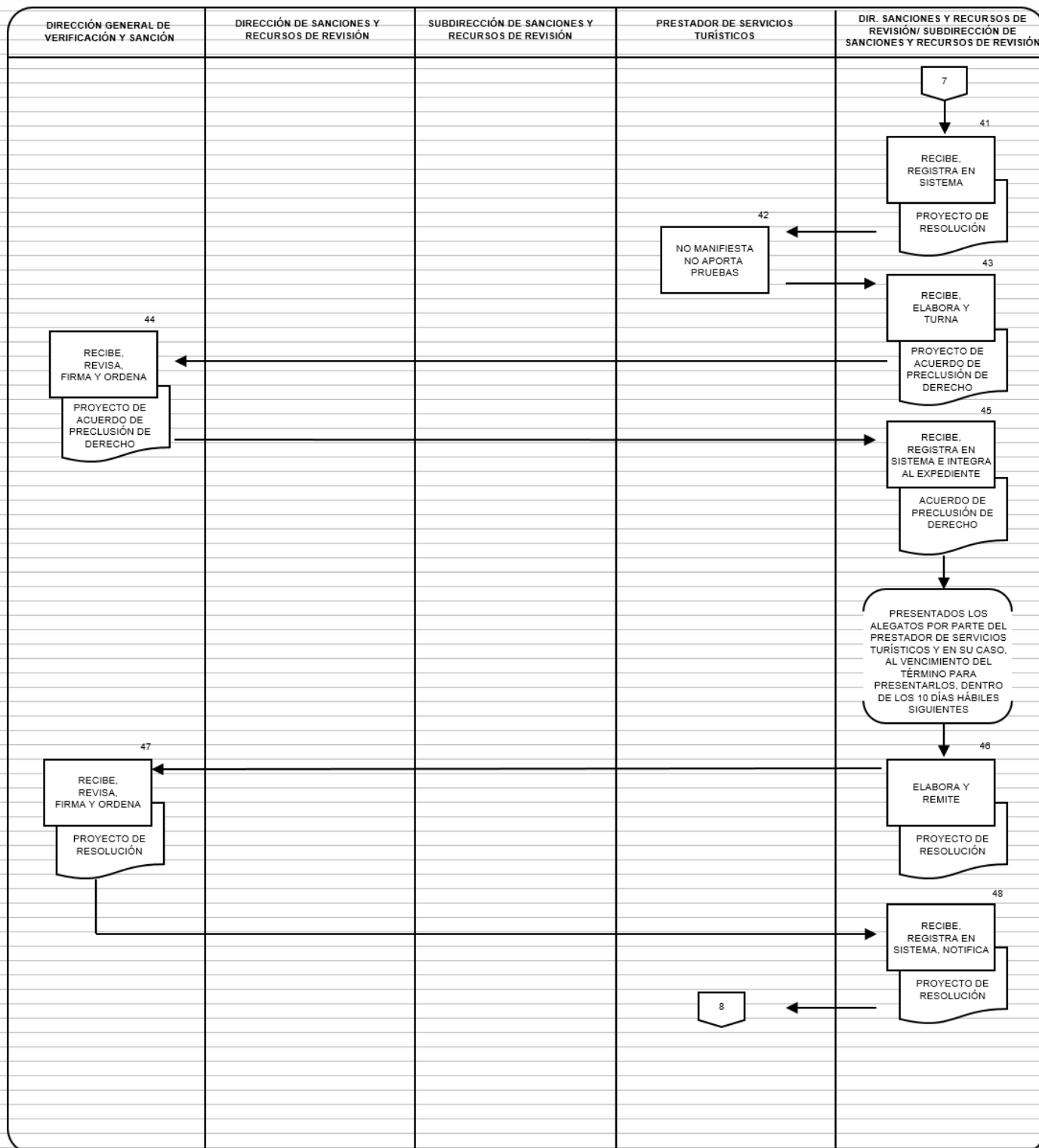
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



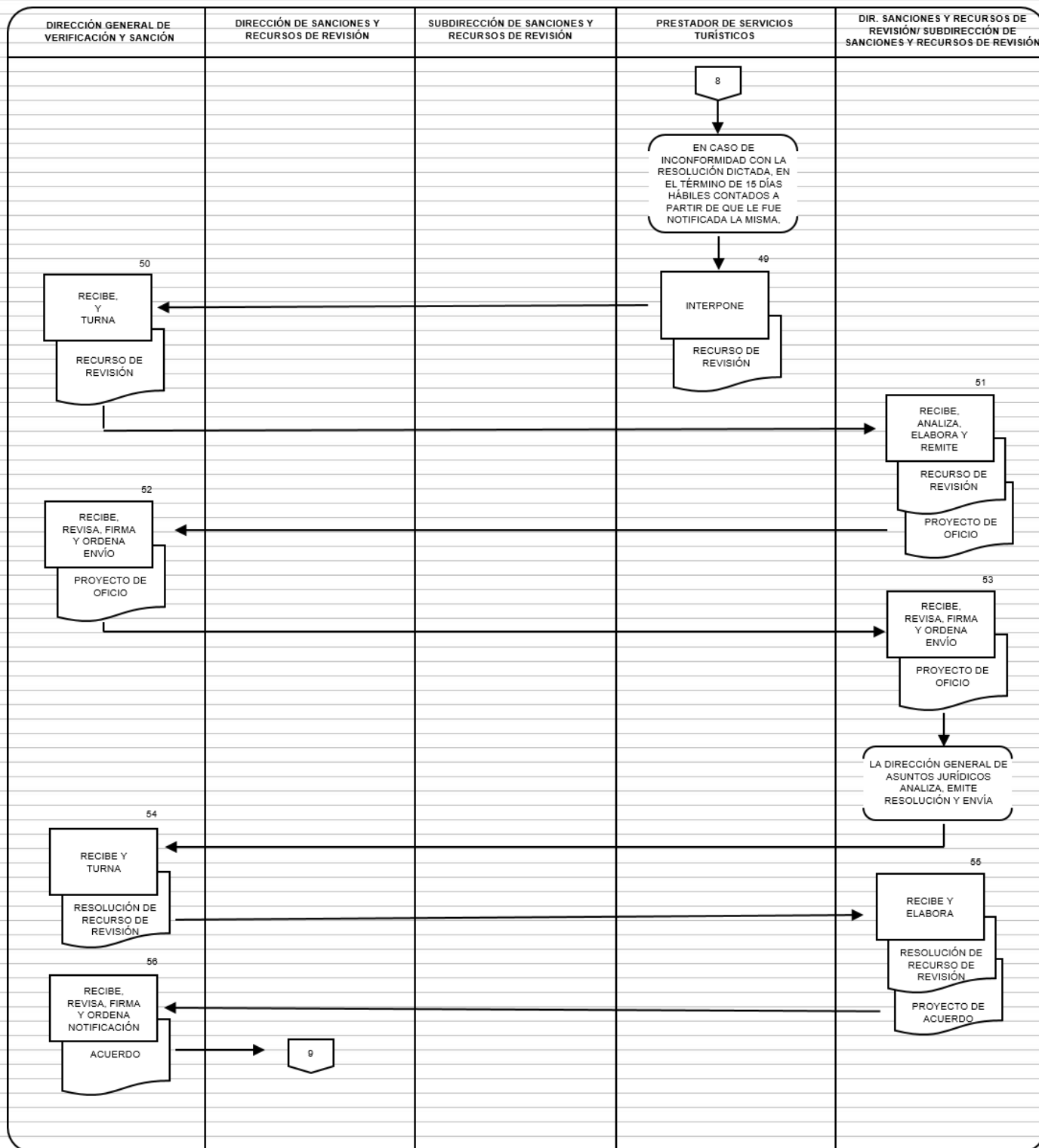
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



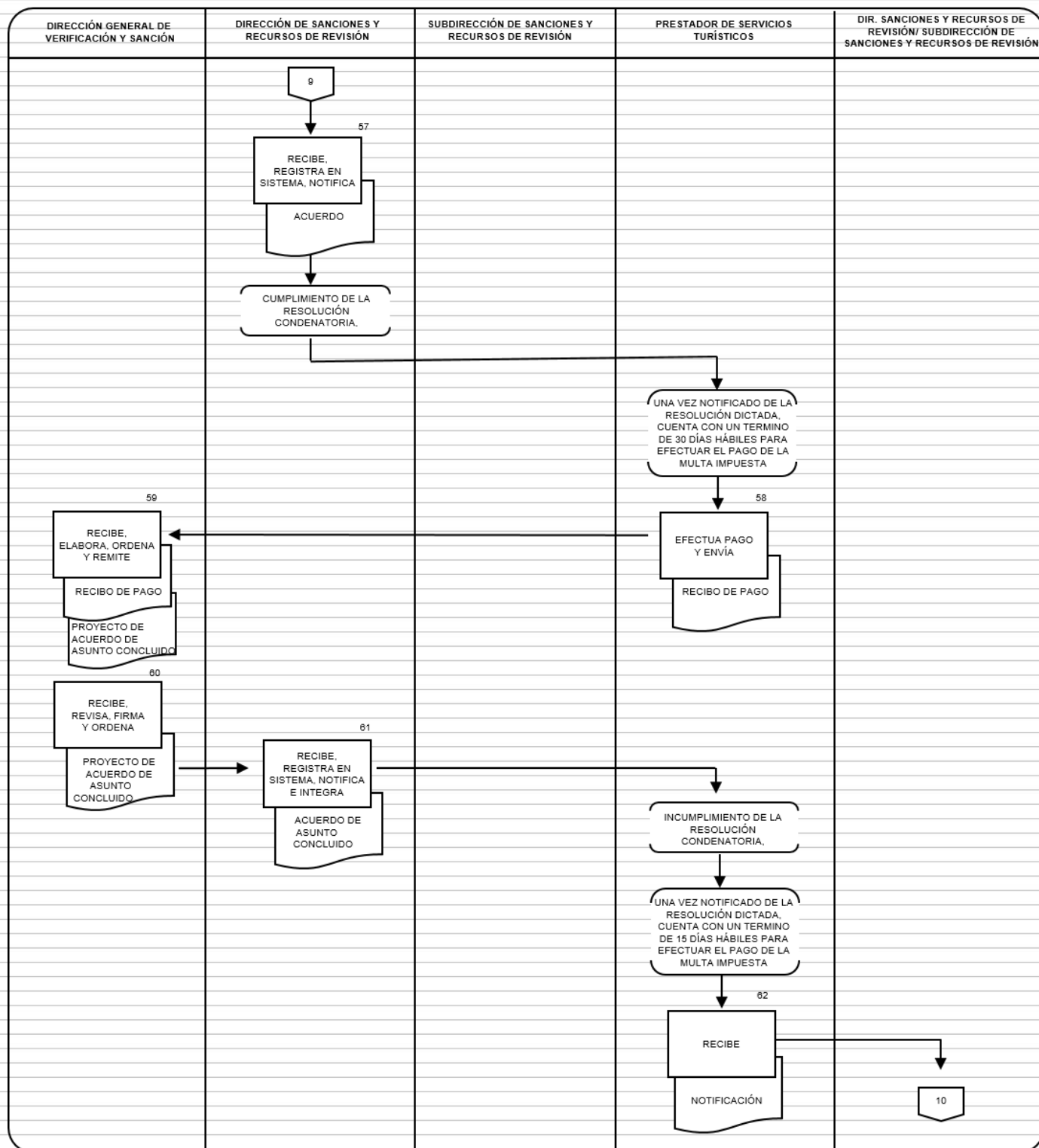
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



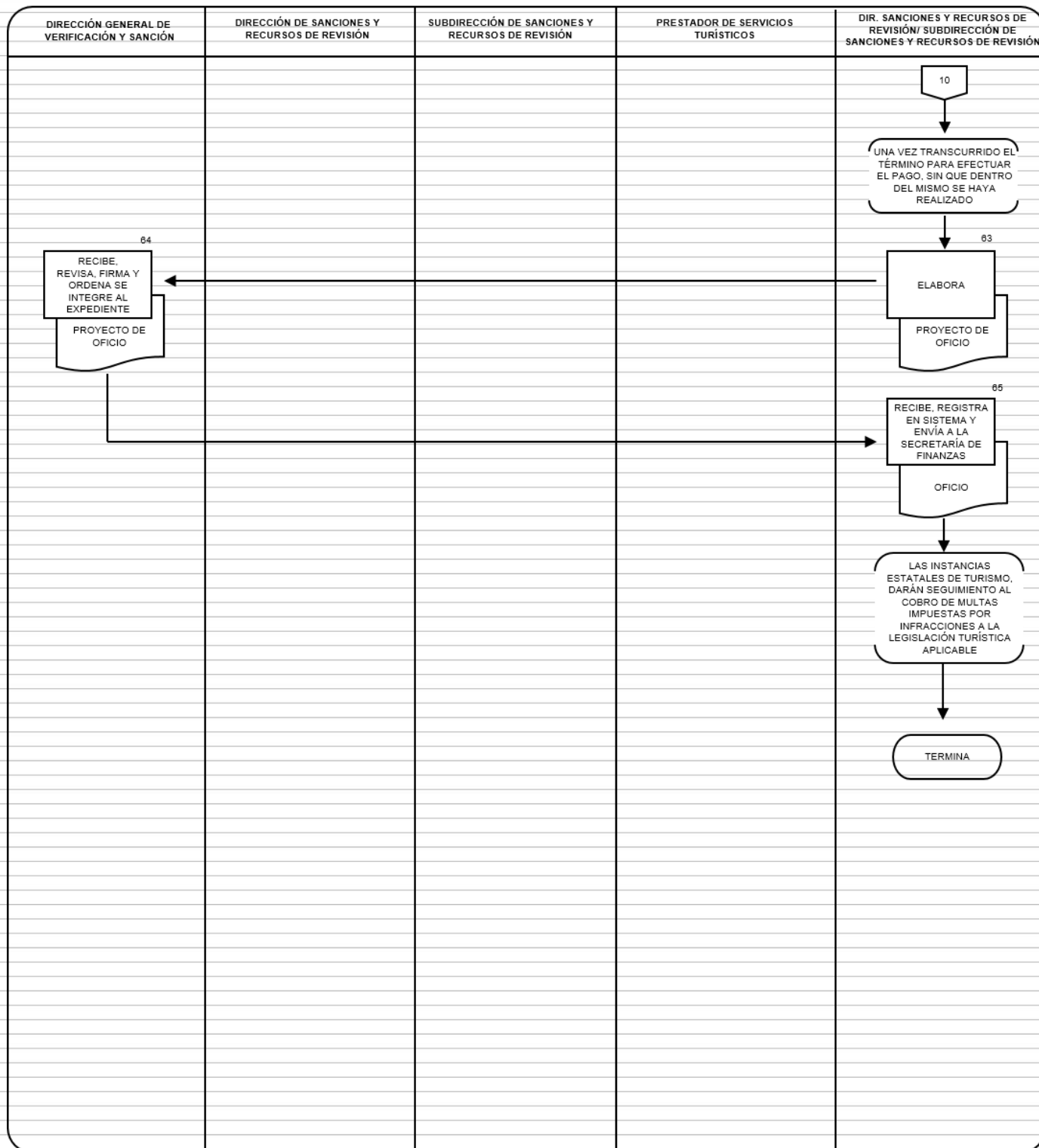
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.2.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INFRACCIÓN



V. FORMATOS

FORMATO I

No. Expediente: _____

México, D.F. a _____ de _____ de 20__

ASUNTO: Se ordena visita de verificación de la NOM-_____ TUR-_____

**C. Propietario, Representante Legal, Responsable,
Encargado y/u Ocupante de la Negociación Denominada:**

“ _____ ”

Calle _____ No. _____, Col. _____,
Delegación _____, C.P. _____,
México, Distrito Federal.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 y 42 fracciones X y XXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1º, 3º fracción XVIII, 54, 56, 58 fracciones X y XII, 66, 67 y TERCERO Transitorio de la Ley General de Turismo; 1º, 3º inciso A, fracción III inciso c) y 27 fracciones I y VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2013; 1º, 2º, 3º, 16 fracción II, 28, 30, 35 fracción II, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria; 1º, 2º fracción II incisos a) y e) y 3º fracciones XVII y XVIII, 88, 91, 92, 94 fracción II, 95, 96, 97 y 99 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Norma Oficial Mexicana _____; **SE ORDENA PRACTICAR VISITA DE VERIFICACIÓN** al (la) prestador(a) de servicios turísticos denominado(a): “ _____”, con domicilio en _____.

La presente orden de visita tiene por objeto verificar el cumplimiento de las Norma Oficial Mexicana: “ _____”

_____, en sus numerales _____.

Lo anterior, deberá ser proporcionado por parte del prestador de servicios turísticos en la modalidad de _____ a que se refiere la presente orden, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 88 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Por lo que a fin de constatar dicho cumplimiento, el visitado deberá permitir el acceso al personal comisionado, así como proporcionarle las facilidades, informes y documentación relacionada con el objeto de la presente diligencia.

Se autoriza a (al) **C.** _____, en su carácter de Verificador(a) debidamente autorizado(a) por esta Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo, en términos de los artículos 67 de la Ley General de Turismo y 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Con fundamento en lo previsto por los artículos 67 de la Ley General de Turismo; 28, 30, 62 y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria y a efecto de comprobar el debido cumplimiento de las disposiciones legales y norma oficial mexicana arriba citada; **dada la naturaleza y el tipo de servicio que se presta por parte de la verificada, se habilitan horas y días inhábiles para la práctica de la presente verificación. La presente orden de verificación tendrá una vigencia de 30 días hábiles contados a partir de su emisión.**

Se informa al prestador de servicios turísticos que durante la circunstanciación del acta que al efecto se levante, se le invitará para que aporte los elementos que considere pertinentes, con el objeto de que esta autoridad determine sus condiciones y/o capacidad económica, lo anterior, para el supuesto de que los hechos u omisiones que se desprendan de la presente diligencia, puedan dar lugar a una sanción administrativa de carácter pecuniario.

Asimismo, se le apercibe al prestador de servicios turísticos para el efecto de que se conduzca con verdad en la diligencia relativa a la verificación ordenada, toda vez que de no ser así, podría incurrir en falsedad de declaraciones ante una autoridad distinta de la judicial en el ejercicio de sus funciones; en términos de lo previsto por el artículo 247 del Código Penal Federal vigente.

Así lo ordena y firma al calce el, **DIRECTOR GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**, con fundamento en el artículo 27 fracciones I, VIII y último párrafo del mismo artículo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

ATENTAMENTE
EI DIRECTOR GENERAL
NOMBRE

FORMATO II

No. Expediente: _____

ACTA CIRCUNSTANCIADA NOM-____-TUR-_____

DOMICILIO DEL VISITADO	En la Ciudad de _____, Estado de _____, siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ de dos mil _____, el(la) suscrito(a) verificador(a) _____, debidamente acreditado(a) por el Director General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo, me constituí en (el establecimiento con denominación comercial): (y razón social): _____ sito en la calle _____, No. _____, Colonia _____, Delegación o Municipio _____, Estado de _____, Código Postal _____, Teléfono _____, correo electrónico _____ a efecto de llevar a cabo la visita de verificación ordenada mediante el oficio N° _____, de fecha _____ de _____ y cerciorándome de que es el domicilio que se contiene en el citado oficio por así constatarse de _____, procedí a iniciar la presente diligencia, conforme a lo previsto en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 y 42 fracciones X XXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1°, 3° fracción XVIII, 54, 56, 58 fracciones X y XII, 66, 67 y TERCERO Transitorio de la Ley General de Turismo; (1°, 3° inciso A, fracción III inciso c) y 27 fracciones I y VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2013; 1°, 2°, 3°, 16 fracción II, 28, 30, 35 fracción II, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria; 1°, 2° fracción II incisos a) y e) y 3° fracciones XVII y XVIII, 88, 91, 92, 94 fracción II, 95, 96, 97 y 99 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Norma Oficial Mexicana _____.
-------------------------------	---

IDENTIFICACIÓN DEL VERIFICADOR Y VISITADO	Acto seguido y de conformidad con el artículo 57 fracción V de la Ley General de Turismo, me identifique plenamente con oficio-credencial No. _____, con vigencia del _____ al _____, en la que aparece la fotografía del(de la) suscrito(a) verificador(a), expedida por el Director General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo, en ejercicio de sus facultades previstas en los artículos: 67 de la Ley General de Turismo; 65 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 95 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Por lo que el (la) suscrito(a) en su calidad de verificador(a) solicité la presencia del propietario y/o representante legal del establecimiento aludido, compareciendo el C. _____, quien se ostentó como _____, identificándose con _____, con número de folio _____, expedida por _____. Una vez identificándose la persona con quien se entiende la diligencia y a quien en lo sucesivo se le referirá como el “VISITADO”.
--	--

OBJETO Y ALCANCE DE LA ORDEN DE VERIFICACIÓN	En mi carácter de VERIFICADOR(A) procedí a entregarle al VISITADO la orden de verificación señalada en la página uno de la presente acta circunstanciada, documento emitido por autoridad competente y en el que se especifica el objeto de la presente diligencia, el cual consiste en verificar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana: “_____” _____; _____; teniendo el alcance de constatar el debido cumplimiento de los ordenamientos y normas mencionadas, en los establecimientos relativos a prestadores de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje; para lo cual deberá permitirse el acceso al personal comisionado, así como proporcionarle las facilidades, informes y documentación relacionada con el objeto de la presente diligencia.
---	--

DESIGNACIÓN DE TESTIGOS

A continuación, se exhorta al VISITADO para que se conduzca con verdad, apercibido de las penas en que incurren quienes declaran con falsedad ante autoridad distinta de la judicial, previstas en el artículo 247 fracción I del Código Penal Federal.

En este acto se le requiere al VISITADO para que designe dos testigos, que deberán permanecer durante el desarrollo de la presente diligencia, apercibiéndole que ante su negativa de nombrarlos, tal nombramiento lo hará el VERIFICADOR que actúa *asentando dicha circunstancia*, sin que tal cuestión invalide la legalidad de esta acta, por lo que al efecto manifiesta que:

_____ ; en virtud de lo
cual _____.

1).

Nombre: _____

Domicilio: _____

_____ ;
edad _____ años; quien se identifica con _____, N° de
folio _____, expedida por
_____.

2).

Nombre: _____

Domicilio: _____

_____ ;
edad _____ años; quien se identifica con _____, N° de
folio _____, expedida por
_____.

Se les hace saber a los testigos designados que el motivo y objeto de la presente diligencia, los cuales se encuentran debidamente establecidos en la Orden de Verificación entregada al VISITADO.

ACREDITACIÓN DE LAS
CONDICIONES ECONÓMICAS

En seguida, se invita al VISITADO para que aporte y/o manifieste los elementos que considere pertinentes, a fin de que esta autoridad determine las condiciones y/o capacidad económica del establecimiento visitado; lo anterior, para que sean consideradas, en el caso de que los hechos u omisiones que se desprendan de la presente diligencia, puedan dar lugar a una sanción administrativa de carácter pecuniario.

Acto continuo, el verificador, en compañía de los testigos designados y del VISITADO, procede (n) a constatar el debido cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana:

, en los numerales ya precisados y que a continuación se reiteran:

NUMERALES A VERIFICAR DE LA "NOM - TUR- (de acuerdo a las disposiciones normativas que se verifiquen en el acto)

”.

EN USO DE LA PALABRA EL VISITADO FORMULA
MANIFESTACIONES

Habiéndose asentado de manera circunstanciada todos los datos en la presente acta; se hace saber al VISITADO, que de conformidad con lo que establece el artículo 68 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 99 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, tiene en este momento el derecho a formular observaciones y ofrecer pruebas en relación con los hechos u omisiones asentadas en la presente acta, o bien, que puede hacer uso de ese derecho mediante escrito que deberá ser presentado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de cierre de la presente, en la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo, sita en Presidente Masaryk 172, 5°. Piso, Col. Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, en México Distrito Federal, en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes. Para información y consultas ponemos a su disposición la dirección de correo electrónico verificacion@sectur.gob.mx, así como el teléfono (0155) 3002-6300 extensiones 2384 y 2390. Por lo que en uso de la palabra, el verificado manifestó: (si no hace uso de este derecho, asentar tal circunstancia).

MANIFESTACIONES DEL VISITADO:

OBSERVACIONES ADICIONALES DEL VERIFICADOR Y DOCUMENTOS OFRECIDOS POR EL VISITADO	SE HACE CONSTAR QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS VERIFICADO APORTA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

CIERRE DEL ACTA	Una vez concluida la diligencia que nos ocupa, se cierra la presente acta, siendo las ____ horas con ____ minutos del día ____ del mes de ____ de ____, firmando al calce y al margen en todas y cada una de las fojas que la integran los que en ella intervinieron, haciéndose constar que el(los) verificador(es) actuante(s) solicitó(aron) al inspeccionado y a los testigos designados firmaran la presente acta, advirtiéndole al compareciente que en términos de los artículos 66 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 92 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, su negativa a firmar o recibir copia de esta acta, no afectará la validez y legalidad de la misma, <i>(si hay negativa a firmar, asentar tal circunstancia y el porqué de la misma)</i> .
	La persona con quien se entendió la diligencia, adicionalmente a la orden de verificación, recibe copia de la presente acta con las firmas autógrafas de los que en ella intervinieron.

EL(LA) VERIFICADOR(A)

EL VISITADO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

TESTIGO 1

TESTIGO 2

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

FORMATO III

México, Distrito Federal, <30 de Julio> de 2014

VISTO el contenido del acta número <NO. 000> de fecha <D/M/A>, levantada por el(la) Verificador (a) C.< NOMBRE >, autorizado (a), por esta Dirección General de Verificación y Sanción mediante número de oficio credencial <NO.OFICIO>, con motivo de la **Visita de Verificación <MATERIA>**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de <MODALIDAD> <NOMBRE>, ubicado en <CALLE—, No.--, COL.—C.P.--, MPIO O Localidad-->, ESTADO-->, y de la cual, concluida la evaluación y dictamen correspondientes, se desprende que la misma no presenta infracciones a la **Norma Oficial Mexicana**

_____, es menester de esta autoridad administrativa acordar:

-----A C U E R D A-----

ÚNICO.- Derivado del estudio de las observaciones asentadas por el C. <VERIFICADOR>, en el acta circunstanciada, en su carácter de verificador autorizado por esta Dirección General de Verificación y Sanción, consistentes en que <MOTIVO>; razón por la cual, se desprende la imposibilidad material para iniciar el procedimiento administrativo de infracción en contra del prestador de servicios turísticos indicado, con fundamento en lo previsto en el artículo 8 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, esta autoridad determina procedente declarar la invalidez de las actuaciones realizadas, ordenándose **el Archivo del presente asunto como Total y Definitivamente Concluido**-----

El presente acuerdo de archivo lo firma el **Director de Verificación, adscrito a la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo**, con fundamento en el artículo 27 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

**ATENTAMENTE.
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN**

NOMBRE

FORMATO IV

México, Distrito Federal, <30 de Julio> de 2014

VISTO el contenido del acta número <NO. 000> de fecha <D/M/A>, levantada por el(la) Verificador (a) C.< NOMBRE >, autorizado(a), por esta Dirección General de Verificación y Sanción mediante número de oficio credencial <NO.OFICIO>, con motivo de la **Visita de Verificación <MATERIA>**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de <MODALIDAD> <NOMBRE>, ubicado en <CALLE—, No.--, COL.—C.P.--, MPIO o LOCALIDAD--, ESTADO-->, y de la cual, concluida la evaluación y dictamen correspondientes, se desprende que la misma no presenta infracciones a la **Norma Oficial Mexicana**

_____, es menester de esta autoridad administrativa acordar:

-----A C U E R D O-----

PRIMERO.- Túrnese al Archivo General de esta Unidad Administrativa como asunto total y definitivamente concluido únicamente por lo que respecta al acta número <NO. 00> de fecha <D/M/A>, relativa a la **Visita de Verificación <MATERIA>**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje <HOTEL>.

SEGUNDO.- Con fundamento en el artículo 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, notifíquese al particular el presente acuerdo de remisión al Archivo.

El presente acuerdo de archivo lo firma el **Director de Verificación, adscrito a la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo**, con fundamento en el artículo 27 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

A T E N T A M E N T E.
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN

NOMBRE

FORMATO V

México, Distrito Federal, <30 de Julio> de 2014

VISTO el contenido del acta número <NO. 00> de fecha <D/M/A>, levantada por el(la) Verificador (a) **C.< Nombre >**, autorizado (a), por esta Dirección General de Verificación y Sanción mediante número de oficio credencial <NO.OFICIO>, con motivo de la **Visita de Verificación <MATERIA>**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de <MODALIDAD> <NOMBRE>, ubicado en <CALLE—, No.--, COL.—C.P.--, MPIO O LOCALIDAD--, ESTADO-->, y de la cual, concluida la evaluación y dictamen correspondientes, se desprende que el Verificador(a) hizo del conocimiento al C. propietario y/o representante legal del <HOTEL>, que es su derecho formular observaciones y ofrecer pruebas en relación a los hechos asentados en el acta de verificación mencionada, en un plazo de cinco días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de verificación; de conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo; de las actuaciones que constan en el expediente se advierte que el prestador de servicios en la modalidad de hospedaje compareció **DENTRO** del término mencionado, mediante escrito acusado de recibido el día <FECHA DE ACUSE: D/M/A> a las <HORA ACUSE>, con un total de <00> fojas útiles y que del análisis de las pruebas ofrecidas se desprende lo siguiente:-----

<VALORACION POSITIVA>

Por lo anterior, es menester de esta autoridad administrativa acordar:

-----A C U E R D O-----

PRIMERO.- Envíese al Archivo General de esta Dirección General de Verificación y Sanción como asunto total y definitivamente concluido únicamente por lo que respecta al acta número <NO. 00> de fecha <D/M/A>, relativa a la **Visita de Verificación <MATERIA>**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de <MODALIDAD> <NOMBRE>.--

SEGUNDO.- Con fundamento en el artículo 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, notifíquese al particular el presente acuerdo de remisión al Archivo.-----

El presente acuerdo de terminación lo firma <NOMBRE>, **Director de Verificación, adscrito a la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo**, con fundamento en el artículo 27 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

A T E N T A M E N T E.
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN

FORMATO VI

México, Distrito Federal, <30 de Julio> de 2014

DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN DIRECCION GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN

P R E S E N T E.

Derivado de la visita de Verificación número <NO. 00>, de fecha <d/m/a> levantada por el(la) Verificador(a) C.< nombre >, autorizado(a), por esta Dirección General de Verificación y Sanción mediante número de oficio credencial <NO.OFICIO>, con motivo de la **Visita de Verificación**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de <MODALIDAD> <NOMBRE>, ubicado en <Calle—, No.--, Col.—C.P.--, Mpio o localidad--, Estado-->se observaron presuntas infracciones a la Norma Oficial Mexicana

Del acta correspondiente se desprende que el verificador hizo del conocimiento al C. propietario y/o representante legal del establecimiento de hospedaje <HOTEL>, que es su derecho formular observaciones y ofrecer pruebas en relación a los hechos asentados en el acta de inspección mencionada, en un plazo de cinco días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de verificación; de conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo y de las actuaciones que constan en el expediente se advierte que el prestador de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje compareció <DENTRO FUERA> del término mencionado, mediante escrito acusado de recibido el día <d/m/a FECHA ACUSE> a las <HORA ACUSE>, con un total de <00> fojas útiles.-----

Por lo que se remite el expediente <NO.00> y se solicita atentamente la instauración del Procedimiento Administrativo de Infracción, en virtud de las presuntas infracciones a la Norma Oficial Mexicana NOM-____-TUR-____, que a continuación se mencionan:-----

1. <Por no cumplir con lo previsto por el numeral 5----->

Del estudio y valoración jurídica de las pruebas aportadas por el prestador de servicios turísticos al momento de llevar a cabo la visita de verificación y de las presentadas mediante escrito en fecha <FECHA> se concluye lo siguiente: -----

a) <Con la documental consistente en.----->

Por lo expuesto y fundado, pido se sirva:-----

UNICO.- A la **Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión**, tenga a bien iniciar el Procedimiento Administrativo de Infracción en contra del prestador de servicios turísticos en la modalidad de **<MODALIDAD> <NOMBRE>** antes citadas, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y en su caso, de ser procedente se impongan las sanciones económicas que correspondan.-----

La presente solicitud de inicio del Procedimiento Administrativo de Infracción lo firma **el Director de Verificación, adscrito a la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo**, con fundamento en el artículo 27 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

A T E N T A M E N T E.
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN

NOMBRE

<C.c.p.>

FORMATO VII

México, Distrito Federal, <30 de Julio> de 2014

DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN DIRECCION GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN

P R E S E N T E.

Derivado de la visita de Verificación número <00>, de fecha <D/M/A> levantada por el(la) Verificador (a) C.< nombre >, autorizado(a), por esta Dirección General de Verificación y Sanción mediante número de oficio credencial <NO.OFICIO>, con motivo de la **Visita de Verificación**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de <MODALIDAD> <NOMBRE>, ubicado en <Calle—, No.--, Col.—C.P.--, Mpio o localidad--, Estado-->, se observaron presuntas infracciones a la **Norma Oficial Mexicana**

Del acta correspondiente se desprende que el Verificador hizo del conocimiento al C. propietario y/o representante legal del establecimiento de hospedaje <HOTEL>, que es su derecho formular observaciones y ofrecer pruebas en relación a los hechos asentados en el acta de verificación mencionada, en un plazo de cinco días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de la visita; de conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y de las actuaciones que constan en el expediente se advierte que el prestador de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje **NO COMPARECIO** dentro del término mencionado.-----

Por lo que se remite el expediente <NO.00> y se solicita atentamente la instauración del Procedimiento Administrativo de Infracción, en virtud de las presuntas infracciones a la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, que a continuación se mencionan:-----

2. <Por no cumplir con lo previsto por el numeral 5----->

Del estudio y valoración jurídica de las pruebas aportadas por el prestador de servicios turísticos al momento de llevar a cabo la visita de verificación, se concluye lo siguiente: -----

b) <Con la documental consistente en----->

Por lo expuesto y fundado, pido se sirva:-----

UNICO.- A la **Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión**, tenga a bien iniciar el Procedimiento Administrativo de Infracción en contra del prestador de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje **<HOTEL>**, por las presuntas infracciones antes citadas, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y, en su caso, de ser procedente se impongan las sanciones económicas que correspondan.-----

La presente solicitud de inicio del Procedimiento Administrativo de Infracción lo firma **el Director de Verificación, adscrito a la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo**, con fundamento en el artículo 27 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

A T E N T A M E N T E.
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN

NOMBRE

FORMATO VIII

México, Distrito Federal, <30 de Julio> de 2014

VISTO el contenido del acta número <NO. 000> de fecha <D/M/A>, levantada por el(la) Verificador (a) **C.< NOMBRE >**, autorizado (a), por esta Dirección General de Verificación y Sanción mediante número de oficio credencial <NO.OFICIO>, con motivo de la **Visita de Verificación <MATERIA>**, practicada al prestador de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje <HOTEL>, ubicado en <CALLE—, No.—, COL.—C.P.—, MPIO o LOCALIDAD—, ESTADO—>, y toda vez que del análisis y evaluación del acta levantada con motivo de dicha visita de verificación, se desprende que su desahogo no se ajustó a los requisitos legales y reglamentarios previstos en los ordenamientos de la materia, toda vez que: <MOTIVACION ARCHIVO>; motivo suficiente por el cual esta Autoridad Administrativa procede a dictar el siguiente acuerdo:

-----A C U E R D O-----

-- **PRIMERO.-** En respeto de la garantía de seguridad jurídica prevista en el artículo 16 Constitucional y con fundamento en los artículos 1, 3, 5, 16 fracción X, 62, 67 fracción <FRACCION> y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, cancélese el acta de verificación <TIPO MATERIA>, número <NO. 000>, de fecha < D/M/A > y archívese la misma para los efectos legales procedentes.-----

SEGUNDO.- En su oportunidad, prográmesse nuevamente la verificación respectiva.

TERCERO.- Notifíquese al particular en términos de los artículo 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo -----

El presente acuerdo de archivo lo firma el **Director de Verificación, adscrito a la Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo**, con fundamento en el artículo 27 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

A T E N T A M E N T E.
DIRECTOR DE VERIFICACIÓN

NOMBRE

LISTAS DE VERIFICACIÓN

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

NUMERAL	DOCUMENTO
4.1	Medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio, a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista conforme a los términos previstos en la norma
4.2	Los términos y condiciones en materia de seguridad en la prestación del servicio, deberán: • Estar previstas en el reglamento interno del prestador, • En idioma español, • Proporciona al turista la información al respecto, siendo está de forma clara y sin perjuicio en la utilización de otros idiomas, e • Incorpora las disposiciones contenidas en la presente norma. Reglamento interno del prestador que debe contener: • ¿Cuándo fue la última ocasión que efectuó una inmersión? • ¿Ha realizado usted sus últimas inmersiones bajo la supervisión de un instructor o guía calificado? • ¿Ha realizado usted alguna vez buceo nocturno? • En total, ¿cuántas inmersiones ha realizado? • ¿Fecha del último examen médico? • ¿Padece alguna enfermedad o toma algún medicamento? • ¿Ha recibido tratamiento hiperbárico por cuestiones de buceo? • ¿Recuerda usted, las reglas básicas de seguridad del buceo?
4.3	Seguro de responsabilidad civil y de daños a terceros vigente
4.4	Licencia de buceo vigente
4.5	Contrato para la subcontratación de personal o Nomina de personal de base
4.6	El prestador se cerciora de que el turista que solicita el servicio cuenta con: • Licencia de buceo vigente, o en su caso • Toma un curso de introducción, impartido por un instructor certificado en buceo, que consiste como mínimo en lo siguiente: Apartado teórico ✓ Explica en qué consiste el buceo con equipo autónomo; ✓ Explica las características del equipo de buceo autónomo; ✓ Señala los riesgos que pueden implicar el buceo realizado de manera incorrecta; ✓ Explica la importancia del manejo correcto de la flotabilidad; ✓ Enseña las señales básicas; ✓ Introducción a los procedimientos de seguridad y de emergencia;

	✓ Recomendaciones sobre la conservación y preservación de la flora y fauna acuática; ✓ Recomendaciones sobre la conservación del patrimonio cultural sumergido. Apartado Práctico Ejercicios de control de la flotabilidad; ✓ Vaciado de visor y tubo respirador; ✓ Técnicas de compensación de oídos y visor; ✓ Técnicas de recuperación y vaciado de regulador; ✓ Técnicas de respiración con fuente alterna de aire; ✓ Ejercicios de señales bajo el agua; ✓ Técnicas de desplazamiento; ✓ Técnicas de descenso y ascenso
4.6.1	El prestador proporciona el servicio a las siguientes profundidades: • Para un turista sin licencia de buceo y con un curso de introducción, la profundidad máxima debe ser de 12m/40 pies. • Tratándose de turistas con licencia de: ✓ Básico o equivalente: La profundidad máxima de la inmersión debe ser de 18m/60 pies. ✓ Intermedio o equivalente: La profundidad máxima de la inmersión debe ser de 30m/100 pies; ✓ Avanzado o equivalente: La profundidad máxima de la inmersión debe ser de 39m/130pies. • En el caso de turistas con licencias que contemplen restricciones, estas deben de respetarse por el prestador.
4.7	Servicios proporcionados por el prestador: 4.7.1 Condiciones del establecimiento: • Cuenta con limpieza e higiene en general, • Servicios sanitarios y, • Un área de trabajo la cual está bien ventilada e iluminada destinada al llenado de tanques y reparación de equipo, y separada del área de atención al usuario turista. 4.7.2. Condiciones del acceso a embarcaciones: • El muelle o embarcadero se encuentra en buen estado. • En caso de no contar con uno propio, se utilizan lugares en donde se brinde una mayor seguridad al turista

4.8	Se revisa el equipo a bordo de la embarcación, consistente en: • Chalecos salvavidas suficientes para cada uno de los turistas y la tripulación • Equipo de oxígeno en buenas condiciones de operación y suficiente para el traslado del área de buceo al centro de atención médica en caso de accidente. • radio VHF, • botiquín, • agua potable y • herramientas
4.9	Para la práctica de buceo, tanto en las áreas naturales protegidas como en aquellas que se encuentran fuera, el prestador informa que las actividades de buceo deben realizarse sin dañar la flora y fauna silvestre acuática (viva o muerta), así como evitar la intervención, alteración o extracción de los monumentos y vestigios arqueológicos, históricos y artísticos, entendiéndose por éstos tanto los bienes prehistóricos y paleontológicos, así como los naufragios o pecios, siendo éstos los fragmentos o totalidad de una embarcación hundida y la carga que contenían. En este tipo de inmersiones, por seguridad del turista y del patrimonio cultural, se mantiene una distancia mínima de 1 metro de dichos objetos.
4.10	Información oportuna de las condiciones meteorológicas locales y generales, antes, durante y Después de la inmersión.
5.1	Aparatos y equipo de buceo están en buenas condiciones de funcionamiento en el momento de la renta 5.1. 1. Tanque, se mantiene cuando menos con un 10% de su presión de trabajo 5.1.1.1. Inspección visual: cuando menos una vez al año se determina el estado general tanto en el interior como del exterior del tanque. 5.1.1.2. Prueba hidrostática: Se realiza por una agencia especializada cada cinco años, o antes si la inspección visual así lo determina, o en caso de que el tanque haya sufrido un daño que afecte su estructura. La aplicación de esta prueba se consigna mediante un estampado colocado en el cuello del tanque. 5.1.2. Válvulas de los tanques: se efectúa mantenimiento periódico cuando menos una vez al año o antes si es necesario. 5.1.3. Reguladores: se efectúa mantenimiento completo cuando menos una vez al año. Se realiza prueba de suavidad al inhalar, exhalar, purgar y se verifica el estado de las mangueras y de las boquillas cada vez que salgan a dar servicio al turista. 5.1.4. Manómetros: Se efectúa mantenimiento completo cuando menos una vez al año. Se realiza inspección de mangueras y comprobación de indicación de presión; se detectan posibles fugas, errores en la calibración o daños en la carátula cada vez que salgan a dar servicio al turista. 5.1.5. Instrumentos de medición de tiempo y profundidad: se efectúa mantenimiento cuando menos una vez al año o antes si es necesario. 5.1.6. Instrumentos de medición electrónicos y computadoras: se efectúa mantenimiento de acuerdo a especificaciones del fabricante.

	5.1.7. Chalecos compensadores: se efectúa mantenimiento completo cuando menos una vez al año. Se inspecciona que éste no tenga fugas, se prueba el funcionamiento del inflador oral / automático, de las correas, broches y válvulas de sobrepresión, cada vez que salgan a dar servicio al turista. 5.1.8. Arnés: se efectúa mantenimiento completo cuando menos una vez al año y se revisa el cuerpo, el estado de las correas, hebillas y sistema sujetador del tanque. 5.1.9. Compresor: se somete a una revisión general periódica de acuerdo con lo previsto por el instructivo del fabricante y utiliza el aceite correspondiente. El sistema de filtros debe cumplir también las indicaciones del fabricante. 5.1.9.1. Prueba de válvulas de seguridad: Se revisa que las válvulas de sobrepresión funcionan correctamente. 5.1.9.3. En el caso de bancos de aire, se sujeta a lo establecido en esta norma, así mismo se realiza la prueba establecida en el punto anterior
5.2.	Observar periódicamente el buen funcionamiento: de los aparatos y del compresor, manteniéndolos en condiciones óptimas para poder otorgar el servicio adecuado, por parte del prestador. 5.2.1 El prestador se asegura de tener disponible un analizador de oxígeno para que los turistas se cercioren del porcentaje de oxígeno en la mezcla, antes de realizar la inmersión. 5.2.2 El llenado de los tanques tanto para aire comprimido como para aire enriquecido se hace sólo en aquellos casos que estén vigentes de acuerdo con las pruebas visual e hidrostática.
5.3	Si el prestador utiliza o presta el servicio con aire enriquecido con oxígeno, observar lo siguiente: • El regulador para el buceo puede ser el mismo que se utiliza con aire comprimido, siempre y cuando no se utilice más de 40% de oxígeno en la mezcla. • En el caso de utilizar más de 40% de oxígeno en la mezcla, el regulador debe ser del tipo oxígeno compatible • Los tanques deben ser del tipo oxígeno compatible, además de llevar una etiqueta y una calcomanía: ✓ La etiqueta en la parte del cuello cerca de la válvula, en donde se debe marcar claramente el porcentaje de oxígeno que contiene la mezcla y la máxima profundidad de operación con esa mezcla; ✓ La calcomanía debe ser de color verde de 10 cm de ancho como mínimo, claramente visible, la cual debe contener la palabra aire enriquecido con oxígeno o su equivalente y en su contorno una franja amarilla de 2 cm. 5.3.1 En el caso en el que la operadora de buceo realice el llenado de tanques con aire enriquecido, contrata personal calificado que demuestre sus conocimientos o experiencia en la actividad mediante constancias, diplomas o cualquier otra documentación comprobatoria al respecto.
5.4	El prestador se asegura que el equipo cumpla con los manuales e instructivos del fabricante y utiliza estos mismos para su manejo adecuado, así como lo previsto en la Norma.

5.5	La renta de aparatos sólo se otorga a aquellas personas que cuentan como mínimo con una licencia de buceo de nivel básico o equivalente, vigente y que no contengan ninguna restricción al respecto.
6.1	El prestador es el responsable del buen funcionamiento del equipo en renta y de las condiciones de seguridad e higiene en los servicios que se ofrecen a los turistas, tanto a bordo de la embarcación como debajo del agua.
6.2	Las embarcaciones destinadas a los servicios turísticos de buceo, cuentan con los elementos y equipo de seguridad señalados a continuación: • un botiquín de primeros auxilios, • equipo de oxigenoterapia, • agua potable suficiente, • boyas y banderas que indiquen la zona de buceo al público.
6.3	Con el fin de asegurar la pronta atención a los turistas en caso de accidente, el prestador y el guía de buceo conocen la ubicación de las cámaras hiperbáricas que den servicio al público más cercanas y de los servicios médicos de emergencia, así como el procedimiento para dar aviso a los mismos y los medios de transporte terrestre y aéreo con unidad de oxígeno con los que cuenta la localidad.
6.4	El prestador deberá entregar junto con el reglamento interior, un formato para la prevención de accidentes, el cual está impreso en idioma español sin perjuicio en la utilización de otros idiomas, en el cual debe ser firmado por el turista y debe manifestar por escrito, bajo protesta de decir verdad: • Que no padece ninguna enfermedad o afección que ponga en riesgo su salud en la práctica del buceo y que no se encuentra bajo el influjo de medicamentos o sustancias tóxicas que puedan agravar o complicar la misma en el momento de la inmersión. • En su caso y sólo para los buzos avanzados, su voluntad de realizar la inmersión sin conducción, existe algún tipo de documento que libera al prestador de las operadoras de buceo de cualquier responsabilidad por accidente no imputable al estado de los aparatos equipo buceo rentados y al servicio contratado. • Que está enterado que existen leyes que protegen tanto el patrimonio natural como el cultural subacuático, y que cualquier intervención, alteración o extracción de ese patrimonio es penado por la Ley. • Señalando la profundidad máxima de inmersión a que está autorizado de acuerdo a su nivel, así como los datos del turista, la agencia certificadora, nivel del buzo, número y vigencia de la licencia.
6.6	Instrucciones de inmersión en español sin menoscabo de la utilización de otros idiomas, siempre y cuando se haya acreditado su dominio en términos de la normatividad turística aplicable

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.

NUMERAL	DOCUMENTO
4.1	Contrato de seguro de responsabilidad civil celebrado con una compañía aseguradora debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (vigencia y periodicidad de pago)
4.3	Contrato de seguro de responsabilidad civil se encuentra celebrado en idioma español
4.4	Avisos colocados en la recepción o en la habitación, o bien, en el reglamento interior del establecimiento de hospedaje, acerca del seguro de responsabilidad civil
4.5	Información proporcionada por el establecimiento de hospedaje sobre el seguro, clara, explícita, y cite la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002
4.6	Póliza que señale los riesgos no amparados, así como las instrucciones e indicaciones para la presentación formal de reclamaciones en caso de que ocurra alguno de los riesgos establecidos en el contrato de seguro
5.1.1	Cobertura del seguro de responsabilidad civil que incluya: • <i>Los hechos u omisiones que en términos de la legislación civil federal vigente causen la muerte o el menoscabo de la salud de los turistas o usuarios,</i> • <i>El deterioro, pérdida o la destrucción de bienes propiedad de los mismos, derivados de las actividades propias del prestador de servicios turísticos;</i> • <i>Incluyendo su responsabilidad como propietario, arrendatario o usufructuario de terrenos, edificios o locales que sean utilizados para su actividad,</i> • <i>Así como las instalaciones comprendidas dentro de los mismos, o por la prestación de servicios básicos y complementarios que suministre a terceros,</i> • <i>Así como la responsabilidad civil legal personal de sus empleados y trabajadores derivada del desempeño de sus funciones</i>
5.2	Suma Asegurada 5.2.1 más de 40 habitaciones 5.2.2 menos de 40 habitaciones

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.

NUMERAL	DOCUMENTO
4.1	Credencial de reconocimiento
7.1	Guías de turistas que prestan sus servicios directamente Si el servicio es directo deberá expedir un documento que garantice los servicios prestados el cual deberá contener: • Nombre del guía. • RFC. • Domicilio y teléfono. • Número de credencial de reconocimiento. • Vigencia del servicio. • Fecha en la que prestará el servicio. • Idioma(s) en que se proporcionarán los servicios. • Recorrido e itinerario contratado. • Tiempo estimado de duración del servicio. • Costo por servicio (detalle del mismo con los gastos que incluye). • Tipo de seguro: ✓ Viajero ✓ Responsabilidad Civil • Firma del prestador de servicios. • Nombre y firma del turista (firma opcional) • Comentarios acerca del servicio (opcional)
7.4	Guías de turistas que prestan sus servicios a través de una agencia de viajes, ésta será la responsable de garantizar los servicios prestados
7.2	Publicidad clara, precisa, confiable y que no induzca al error o confusión
7.3	Informar de manera clara y detallada al usuario o turista sobre las precauciones generales que debe observar en el recorrido y cómo actuar en caso de emergencia
7.5	Portar a la vista, durante la prestación del servicio, la credencial de reconocimiento
7.6	Grupos de máximo 25 personas

NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

NUMERAL	DOCUMENTO
5.1.2	Contrato legible a simple vista y por escrito en idioma español
5.2	Los contratos contengan por lo menos: 5.2.1 Nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario-turista 5.2.2 Nombre del usuario-turista (persona física o moral). 5.2.3 La descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el usuario-turista, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete, así como el precio de los mismos. 5.2.4 Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.
6.1.1	Reglamento Interno a la vista del usuario-turista y se especifique como mínimo: a) Los servicios que son prestados por terceros, distintos a los relacionados con el servicio de hospedaje, de los que no se tiene responsabilidad en el propio servicio y en el precio (servicio de niñeras, secretarial, médico, taxis y otros); asimismo, se deben mencionar las condiciones para la prohibición y uso de instalaciones específicas (horarios de las áreas públicas como albercas, spa, gimnasios y otros) b) Las condiciones de admisión, si se aceptan niños, mascotas, introducción de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento para su consumo, introducción de aparatos eléctricos y electrónicos (ya sea para escuchar música, para planchar, para cocinar u otros); c) Cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del establecimiento debe estar especificada claramente para hacerla efectiva.
6.1.2.1	Informar al usuario turista: a) El cobro de la habitación se genera a partir de la entrega de la misma, y que se cobra la renta convenida; b) La hora límite para desalojar una habitación no debe ser antes de las 11 a.m.; el usuario-turista tiene derecho a un periodo de tolerancia de 60 minutos a partir de la hora de salida; c) Se proporcionará la habitación a más tardar a las 15:00 horas.
6.1.3	Informar al usuario turista si la renta de instalaciones deportivas no se condicionan a la renta del equipo

6.1.3.2	Revisar si existen en las instalaciones del establecimiento de hospedaje cuyo derecho de admisión es obligatorio, no se fije un consumo mínimo.
6.1.4	Informar al usuario turista del cargo por servicio a cuartos
6.1.5	Informar de las tarifas, en caso de contar con taxis que den servicio a los usuarios-turistas, del establecimiento de hospedaje a los principales puntos de interés.
6.1.6	Papeleta de reservación contiene como datos mínimos: • la tarifa a aplicar, • el tipo de habitación, • los servicios incluidos, • el número de noches a pernoctar, • las condiciones y cargos por cancelación, • clave de reservación y • la hora límite de entrada

GUIAS DE TURISTAS

NUMERAL	DOCUMENTO
5.1.2	Contrato legible a simple vista y por escrito en idioma español
5.1.3	Observar que las obligaciones de pago en moneda extranjera, contraídas dentro de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar en moneda Nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuarse el pago, o en la moneda extranjera a elección de ambas partes
5.1.4	Especificar la frecuencia con que se realicen los pagos parciales y la forma o mecánica que se utilice para el cálculo de los intereses que se cobren, en caso de ventas a crédito
5.2	Los contratos contengan por lo menos: 5.2.1 Nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario-turista 5.2.2 Nombre del usuario-turista (persona física o moral). 5.2.3 La descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el usuario-turista, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete, así como el precio de los mismos. 5.2.4 Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.
6.2.1	Copia del contrato de adhesión o la constancia correspondiente celebrado con el prestador de servicios, el cual debe contener el sello o membrete de la agencia con todos sus datos de identificación
6.2.3	Informar al usuario-turista las condiciones de cancelación que prevalezcan, de acuerdo a las políticas establecidas por el prestador final del servicio, para evitar que el usuario-turista sufra menoscabo económico

6.2.5	Los paquetes que ofrezcan las agencias de viajes deben estar a disposición de los usuarios-turistas y especificar los servicios de que consta, las características y modalidades en la prestación de cada uno de ellos, el tiempo de duración, el precio total, así como las circunstancias no imputables al prestador por las cuales puede variar éste; en su caso, las condiciones de cancelación de los servicios del prestador final, el número mínimo de personas que conformen el grupo, las condiciones de pago, anticipos, reembolsos y su vigencia.
6.2.7	Las agencias de viajes que ofrezcan el servicio de guía de turistas dentro de la República Mexicana deben especificar el tipo de guía que prestará el servicio, así como requisitar el documento correspondiente que garantice los servicios contratados, mismo que debe contener como mínimo lo señalado en el apartado “De la Operación” de la NOM-08-TUR- vigente.