



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

PAGINA 127

FECHA DE ELABORACION

**30 / MAYO / 2003**

**COMPLEMENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCION GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

Con fecha 15 de mayo de 2003, la C. Secretaria del Ramo autorizó el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Mejora Regulatoria.

Con fundamento en el artículo 16 Constitucional las resoluciones que se emitan para la imposición de multas deberán estar debidamente fundadas y motivadas y con base a lo establecido en el numeral XIII del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, la Dirección General de Mejora Regulatoria, procedió a elaborar los criterios para la determinación de multas a prestadores de servicios turísticos, los criterios para la calificación de la gravedad de infracciones a la Legislación Turística, y a definir los montos que a manera de referente se tomaran en cuenta para la imposición de multas a prestadores de servicios turísticos por infracciones a la Legislación Turística.

México, D. F., a 30 de mayo de 2003

**ELABORÓ**

**DIRECTORA GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

**LIC. ROSARIO ELENA GRAHAM ZAPATA**



SECRETARÍA DE  
TURISMO

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

PAGINA 128

FECHA DE ELABORACION

**30 / MAYO / 2003**

**CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS A  
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**



## **CONTENIDO**

	<b>Página</b>
A. Criterios para la determinación de multas a prestadores de servicios turísticos	130
B. Criterios para la calificación de la gravedad de infracciones a la legislación turística	133
C. Referente de montos a considerar para la imposición de multas a prestadores de servicios turísticos por infracciones a la legislación turística	134



## **A. CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **1. Criterio de motivación y fundamentación.**

Con fundamento en el artículo 16 Constitucional las resoluciones que se emitan para la imposición de multas deberán estar debidamente fundadas y motivadas. En el caso de esta Secretaría su actuación se fundamenta y motiva en lo dispuesto en la Ley Federal de Turismo, su Reglamento, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables.

### **2. Criterio económico**

Para efectos de imposición de multas se entenderá por salario mínimo el general vigente en el Distrito federal al momento de cometerse la infracción.

### **3. Criterio de reincidencia**

Para efectos de reincidencia se entenderá cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción, en cuyo caso se aplicará una multa por el doble de la multa impuesta originalmente.

### **4. Criterio de valoración**

- Para la determinación del monto de las multas se deberá analizar y valorar cada una de las pruebas que, en su caso, hayan sido aportadas por el infractor, así como en base a la valoración de todos y cada uno de los elementos siguientes:
  - Las actas de verificación levantadas.
  - Los datos comprobados que aporten las denuncias de los turistas.
  - Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción.
  - Los daños que se hubieran producido o puedan producirse.
  - El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción.
  - La gravedad que la infracción implique con relación a la prestación de los servicios, así como al perjuicio ocasionado a los consumidores (Considerando que la normatividad turística atiende fundamentalmente aspectos de información y comercialización de los servicios turísticos)
  - La reincidencia del infractor.
  - Las condiciones económicas del infractor

Cuando en una misma acta se hagan constar diversas infracciones, en la resolución respectiva, las multas se determinarán en forma independiente, así como el monto total de todas ellas.



## **5. Criterio de discrecionalidad**

En la imposición de sanciones se atenderá al poder libre de apreciación de la autoridad (potestad discrecional) en los casos en que la multa correspondiente deba de imponerse dentro de un rango preestablecido en los mismos ordenamientos jurídicos o en los casos en que no se prevea un sanción expresa.

Con respecto al acto discrecional el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México señala en su Diccionario Jurídico Mexicano lo siguiente.

- El acto discrecional se presenta en el Derecho Administrativo derivado del ejercicio de una atribución expresa. Es el acto administrativo que tiene su fundamento en una Ley o reglamento que deja al órgano ejecutor un poder libre de apreciación para decidir si de obrar o de abstenerse, cuándo debe de obrar, cómo debe de obrar y cuál va a ser el contenido de su actuación.
- El acto discrecional consiste en que los órganos administrativos del Estado pueden decidir su actuación o abstención, estableciendo los límites y contenidos de los mismos, debiendo de tomar en consideración la oportunidad, la necesidad, la técnica, la justicia o igualdad o las razones para actuar de una determinada forma según el caso y de conformidad y con las restricciones establecidas por la Ley, es decir, el acto discrecional lo ejerce la autoridad administrativa en forma libre, apegándose a los límites que le señala la Ley que es la que delimita su esfera de competencia.
- La Ley deja a la autoridad la libertad de decidir su actuación por consideraciones subjetivas como la necesidad, oportunidad, justicia, equidad, razonabilidad, racionalidad, exigencia del interés público o del interés social.
- Por último, cabe resaltar que las características del acto discrecional son las siguientes:
  - a) Siempre son parte de la competencia del órgano administrativo.
  - b) Sus límites están señalados por la Ley.
  - c) La Ley debe de autorizar al órgano administrativo para actuar con cierta libertad.
  - d) Es el propio órgano el que debe de estar autorizado para fijar las diversas modalidades de su actuación.

## **6. Criterio de suspensión.**

- La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada por cuanto hace al pago de multas, mientras tanto no se revoque, modifique o confirme la resolución reclamada.



**B. CRITERIOS PARA LA CALIFICACIÓN DE LA GRAVEDAD DE INFRACCIONES  
A LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CONSIDERACION</b>
<b>AAAA</b>	Infracciones que ponen en peligro de manera directa la integridad física de los turistas.
<b>AAA</b>	Infracciones que ponen en riesgo de manera indirecta la integridad física de los turistas.
<b>AA</b>	Infracciones que afectan directamente los derechos de los turistas.
<b>A</b>	Infracciones que afectan indirectamente los derechos de los turistas.



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

PAGINA 133

FECHA DE ELABORACION

**30 / MAYO / 2003**

**C. REFERENTE DE MONTOS A CONSIDERAR PARA LA IMPOSICIÓN DE  
MULTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS POR INFRACCIONES A  
LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA**

PRESTADOR DE SERVICIO	INFRACCIÓN	DISPOSICIÓN	SANCIÓN PREVISTA	DISPOSICIÓN	GRAVEDAD DE LA INFRACCIÓN	SANCIÓN A APLICAR
Establecimiento de hospedaje.	Falta de reglamento interno.	Fracción II artículo 25 del RLFT.	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT	A	50 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje.	Falta de póliza de seguro de responsabilidad civil.	NOM-07-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 112-A LFMyN	AAA	150 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje	La póliza de seguro de responsabilidad civil no cumple con la cobertura mínima	NOM-07-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 112-A LFMyN	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje.	No anuncia tarifas.	Fracción I del artículo 35 de la LFT y fracción I del artículo 25 del RLFT.	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 49 LFT y Artículo 77 del RLFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje.	Falta de formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias.	Fracción IV del artículo 35 de la LFT y NOM-01-TUR.	Hasta 500 veces el salario mínimo diario.	Artículo 48 LFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Establecimiento de hospedaje	No informa el tipo de cambio de moneda	Fracción IV del artículo 25 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	A	50 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes.	No acredita el aviso de inicio de operaciones.	Artículo 34 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes.	No acredita el uso o propiedad del local.	Fracción II del artículo 35 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	A	50 veces el salario mínimo diario.
Agencias de Viajes.	No especifica la modalidad bajo la cual opera.	Artículo 36 del RLFT.	Hasta 250 veces el salario mínimo diario.	Artículo 75 del RLFT	A	50 veces el salario mínimo diario.
Agencias de Viajes.	Falta de Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias.	Fracción IV del artículo 35 de la LFT y NOM-02-TUR	Hasta 500 veces el salario mínimo diario.	Artículo 48 LFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes	No informa sobre las características de los servicios que promociona y/o comercializa.	Artículo 39 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 77 del RLFT.	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes	Contrata servicios de guías de turistas no acreditados.	Artículo 41 del RLFT	Hasta 500 veces el salario mínimo diario.	Artículo 76 del RLFT	AA	100 veces el salario mínimo diario.
Agencia de viajes	No expide el documento que garantiza los servicios del guía de turistas.	NOM-08-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo 112-A LFMyN	A	50 veces el salario mínimo diario.



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

PAGINA 134

FECHA DE ELABORACION

**30 / MAYO / 2003**

PRESTADOR DE SERVICIO	INFRACCIÓN	DISPOSICIÓN	SANCIÓN PREVISTA	DISPOSICIÓN	GRAVEDAD DE LA INFRACCIÓN	SANCIÓN A APLICAR
Guía de turistas.	No cuenta con credencial de acreditación.	Inciso 3.7 de la NOM-08-TUR.	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AA	30 veces el salario mínimo diario.
Guía de turistas.	No expide el documento que garantiza los servicios contratados.	Inciso 8.1 de la NOM-08-TUR	De 20 hasta 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	A	20 veces el salario mínimo diario.
Guía de turistas.	Conduce grupos mayores a 25 personas.	Artículo 56 del RLFT	Hasta 1000 veces el salario mínimo diario.	Artículo RLFT. 77 del	A	20 veces el salario mínimo diario.
Operadoras de Buceo.	No acredita la prueba hidrostática de los tanques de oxígeno.	Inciso 5.1.1.2, de la NOM-05-TUR.	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Operadoras de Buceo.	No acredita la prueba de calidad del aire.	Inciso 5.1.9.2 de la NOM-05-TUR.	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Operadoras de Buceo.	No cumple con la bitácora de mantenimiento y funcionamiento	Inciso 5.2, de la NOM-05-TUR.	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario..	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Campamentos y paraderos de casas rodantes.	No cumple con los requisitos mínimos de seguridad y servicio.	Inciso 6.2.1 de la NOM-06-TUR	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAAA	200 veces el salario mínimo diario.
Campamentos y paraderos de casas rodantes.	No cumple con los requisitos mínimos del servicio médico y de enfermería.	Inciso 6.1.2 de la NOM-06-TUR	De 20 a 3000 veces el salario mínimo diario.	Artículo LFMyN 112-A	AAA	150 veces el salario mínimo diario.

**PARA LA APLICACIÓN DE LA TABLA ANTERIOR SE ENUMERAN LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES**

1. Abreviaturas:	LFT	Ley Federal de Turismo
	RLFT	Reglamento de la Ley Federal de Turismo
	LFMyN	Ley Federal sobre Metrología y Normalización
	NOM	Norma Oficial Mexicana.

- Para efectos de la imposición de sanciones se entiende por salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal, el que en se encontraba vigente al momento de cometer la falta o infracción.
- Los presentes montos establecidos por esta autoridad constituyen un referente para la imposición de multas a prestadores de servicios turísticos por infracciones a la legislación turística cuando se trate de infracciones que sean cometidas por primera vez, sin perjuicio de lo establecido en la legislación aplicable a la materia. Para el caso de reincidencia esta autoridad duplicará, en su caso, la multa establecida en la tabla anterior. Para los casos no previstos en la tabla anterior, esta autoridad administrativa aplicará su facultad discrecional para imponer las multas correspondientes en términos de lo que señala la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.



SECRETARÍA DE  
TURISMO

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

PAGINA 135

FECHA DE ELABORACION

**30 / MAYO / 2003**